



Opiskelevien työntekijöiden kokemukset oman työkyvyn ja osaamisen ylläpitämisestä

- Case FOREX Stockmann

Niemi, Maria

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Opiskelevien työntekijöiden kokemukset oman työkyvyn ja osaamisen ylläpitämisestä
- Case FOREX Stockmann

Niemi, Maria
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2011

Niemi, Maria

**Opiskelevien työntekijöiden kokemukset oman työkyvyn ja osaamisen ylläpitämisestä
- Case FOREX Stockmann**

Vuosi 2011

Sivumäärä 52

Opinnäytetyö tarkastelee FOREX Stockmannin henkilöstötilannetta ja erityisesti työskentelevien opiskelijoiden kyvykkyyttä yhdistää opinnot ja työssä käynti. FOREX Stockmann (Helsinki) on yksi uusimmista FOREXin Suomen liikkeistä, eikä sen toimintaa ole tutkittu pidemmällä aikavälillä. Sen henkilökuntaan kuuluu paljon opiskelijoita, jotka opiskelevat parhaillaan tai ovat esimerkiksi juuri valmistumassa tai valmistuneita ammattikorkeakoulusta tai yliopistosta. Lisäksi jotkut työntekijät ovat suorittaneet tutkinnon työskennellessään FOREXille yletäkseen yrityksessä. Työn tarkoituksena on tutkia henkilöstön näkökulmia omasta työkyvystään ja opiskelun ja työn yhteensovittamisesta pankkialalla. FOREX on yrityksenä valuuttamarkkinoiden asiantuntija, jolloin henkilöstön osaamisen täytyy olla ajan tasalla mahdollisista uudistuksista työkäytännöissä ja valuuttauudistuksista itsestään. Työssä käydään läpi valuuttayrityksen työntekijöille ominaisia osaamisalueita ja kompetensseja nyt ja tulevaisuudessa.

Henkilöstön kokemukset työn ja opiskelun yhteensovittamisesta taltioidaan teemahaastatteluin ja niiden pohjalta tulkitaan kuinka hyvin opiskelu- ja työmaailma kohtaavat toisensa. Haastateltavat opiskelijat ovat eri koulutusalojen opiskelijoita joko ammattikorkeakouluista, kauppakorkeakoulusta tai yliopistosta, jolloin käsiteltäviin asioihin on odotettavissa erilaisia katsontatapoja. Haastattelujen pohjalta nähdään miten opiskelijat näkevät työn vaatimukset ja miten he mielestään suoriutuvat niistä. Pankkialan muutoksien pohjalta tarkastellaan myös sitä, millaisia kompetensseja FOREX yrityksenä odottaa työntekijöiltään tulevaisuudessa.

Henkilöstölle olennaisia asioita ovat hyvä ammattitaito ja työkyky. Nämä luovat pohjan fyysiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille. Nämä asiat vaikuttavat ihmisen elämän laatuun. Ammattitaitoa tässä työssä käsitellään osaamisen eri näkökulmista eli kompetenssien kautta. Työkykyä käsitellään opiskelun ja työssä käymisen näkökulmasta, eli näiden vaikutusta työkykyyn.

Asiasanat: Työkyky, osaaminen, kompetenssi

Niemi, Maria

**The experiences of studying employees on the maintenance of their own working capacity and know how
-Case FOREX Stockmann**

Year	2011	Pages	52
------	------	-------	----

This thesis examines the situation in human resources of FOREX Stockmann and particularly the capability to combine studies and working by the students who work for the company. FOREX Stockmann (Helsinki) is one of the newest businesses of FOREX Finland and it has not been examined on a long time frame. The personnel have a lot of students who study or are about to graduate or have just graduated from university of applied sciences or university. Also some employees have studied their degree while working for FOREX in order to get promoted. The purpose of the thesis is to examine the personnel's views of their working capacity and consolidation of studies and working in banking. FOREX is an expert in currency markets as a company. That is why the know-how of the personnel has to be kept up to date on working methods and currency amendments. The thesis follows the know-how areas characteristic to the employees of a currency exchange company and competencies now and in the future.

The experiences based on consolidating studying and working are recorded by theme interviews. Based on the interviews it will be interpreted how well study and working life meet each other. The interviewed students come from different sectors of vocational education such as universities of applied sciences, schools of economics or universities. It is likely that they might have different perspectives into these matters. The interviews will reveal how the students see the work requirements and how they feel they perform the tasks. Because of the changes in banking business we also examine what kinds of competencies FOREX as a company might expect from the personnel in the future.

Expertise and working capacity are essential matters to the personnel. These compose a foundation to physical and mental well being. These matters affect the quality of life of a person. In this thesis expertise will be discussed from different angles of know-how, known also as competence in the thesis. Working capacity will be discussed from the angle of studying and working at the same time and their affect on working capacity.

Keywords: Working capacity, know how, competence

Sisällys

1	Johdanto	7
2	FOREXin toimiala, liikevaihto ja markkinat	8
2.1	FOREXin toimipisteet	9
2.2	Kilpailijat Suomen markkinoilla	9
3	FOREX Stockmannin henkilöstö	10
3.1	Katsaus FOREX Stockmannin henkilöstötilanteeseen	10
3.2	Inhimillisen pääoman perusta FOREX Stockmannilla	10
3.3	Työtehtävät ja henkilöstön etuudet FOREXissa	11
3.4	FOREXille ja sen henkilöstölle tärkeimmät sidosryhmät	12
4	Opiskelun ja työn yhdistäminen	13
4.1	Nuorten aikuisten muuttaminen työn ja opintojen perässä	13
4.2	Opiskelun ja työn yhteensovittaminen	14
4.3	Osa-aikaisuus työssä ja opiskelijoiden työn luonne	15
4.4	Toimeentulo opiskellessa	16
4.5	Työkokemuksen kartuttaminen opiskellessa	16
5	Työkyky	17
5.1	Ilmarisen Työkykytalo ja Tyky-toiminta	17
5.2	Työkykyä ylläpitävä toiminta	18
5.3	Työntekijän työkyvyn muuttuvuus	19
5.4	Työkykyyn vaikuttava henkinen rasitus	19
5.4.1	Työn tauottaminen	20
5.5	Psyykkinen ali- ja ylikuormitus	20
5.6	Työtehtävien laatu ja työkyky	21
5.7	Työntekijän suorituskyky tiimissä	21
6	Osaamisen ylläpitäminen työssä	22
6.1	FOREXin tuotteet ja palvelut	23
6.2	Yksilön osaamisen kehittämisen muodot FOREXissa	25
6.2.1	Työkierto	26
6.2.2	Erytistehtävät ja projektit	26
6.2.3	Moniosaaminen	27
6.3	Osaamisalueita FOREXin palveluksessa	27
6.3.1	Myyntiosaaminen	28
6.3.2	Valuutan menekin arviointi	29
6.3.3	Valuuttakurssien muodostuminen	29
6.3.4	Kielitaito	29
6.3.5	Matkakohdetuntemus	30
7	Kompetenssit	31

7.1	Osaamisen määrittely	32
7.2	Yksilön pätevyys	32
7.3	Opiskelijoiden kompetenssit	34
8	Pankkialan käytänteet tulevaisuudessa ja henkilöstöltä odotettu osaaminen	34
9	Tutkimusprosessi	35
9.1	Tutkimuskysymykset	36
9.2	Käytettävä tutkimusmenetelmä	36
9.2.1	Teemahaastattelu	36
9.3	Aineistonkeruu ja kohdejoukon kuvaus	37
9.4	Aineiston analyysi	38
10	Tulokset	39
10.1	Kokemuksia opiskelun ja työn yhdistämisestä	39
10.2	Kokemuksia osaamisen vaikutuksesta työkykyyn	41
10.3	Kokemuksia vaadittavista kompetensseista nyt ja tulevaisuudessa	42
11	Luotettavuus ja eettiset kysymykset	44
12	Johtopäätökset ja pohdinta	45
	Lähteet	47
	Kuvat	49
	Liitteet	50

1 Johdanto

Opinnäytetyössä käsitellään FOREXia eli yhtä Suomessa toimivista valuutanvaihtoyrityksistä. FOREX Bankin suhteen tarkastellaan erityisesti FOREX Stockmannia, joka on yksi yrityksen uusimmista liikkeistä ja jonka henkilöstö on työskennellyt yhtenä tiiminä suuremmista muutoksista noin kolmen vuoden ajan. Opinnäytetyön alkuperäinen tarkoitus on käsitellä liikkeen henkilöstöasioita, joiden pohjalta käsittelen erityisesti henkilöstön opiskelun ja työn yhdistämistä. Tämä seikka on yhteinen lähes jokaiselle valuuttamyyjälle ja kaikille haastatelluille. Tutkittava tiimi koostuu yhdeksästä henkilöstä, jonka perusteella kvalitatiivinen tutkimustapa määrytyi käytettäväksi. Opinnäytetyön tutkimusmateriaalin keräämisessä on käytetty henkilöhaastatteluja. Teemahaastattelu osoittautui parhaaksi materiaalin keräämistavaksi kirjoitetun teorian pohjalta. Teemoittelun avulla vastauksista löytyi selkeät teemat, jotka käsittelevät työntekijöiden näkemyksiä. Tarkasteltavia teemoja tässä työssä ovat opiskelun ja työn yhdistäminen, osaamisen vaikutus työkykyyn ja vaadittavat kompetenssit nyt ja tulevaisuudessa.

Tutkimuksen tulosten osalta on hyvä muistaa, että jos tutkittaisiin muita Suomen FOREXin liikkeitä, voisivat tulokset erota tämän kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksista. Tähän vaikuttaa hyvin vahvasti se, että tarkasteltava liike on pienikokoinen (verraten esimerkiksi rautatieasemalla sijaitsevaan FOREXiin Helsingissä). Liikkeen pienten tilojen vuoksi jokaisen työntekijän on hallittava päivittäisten myyntiä tukevien töiden tekeminen. Lisäksi FOREX Stockmannin henkilöstössä ei ole ollut suurta vaihtuvuutta sen avaamisen vuonna 2009 jälkeen. Tämä saattaa vaikuttaa vastausten koostumukseen.

Työn ja opiskelun yhdistämistä ja niiden yhteisvaikutusta työkykyyn käsitellään eri tavoin opinnäytetyössä. Työssä nykyään ja tulevaisuudessa tarvittavia yksilön kompetensseja käsitellään opinnäytetyössä joko tällä tai osaamisen käsitteellä. Teorian kirjoittamisvaiheessa tarkastin, että käsitteiden sisältö on sama, vaikka osassa aineistoa puhutaan osaamisesta ja osassa kompetensseista. Osaaminen itsessään vaikuttaa yksilön työkykyyn. FOREX on yksi pohjoismaiden suurimmista valuutanvaihtoyrityksistä, jolloin henkilöstön kompetenssien tulee tukea yrityksen asiantuntevaa asemaa markkinoilla. FOREX Stockmannin henkilöstö vastaa tutkimuksessa oman näkemyksensä mukaan siihen millaisia kompetensseja he nykyään ja mahdollisesti tulevaisuudessa työssään tarvitsevat. Työntekijät kertovat millä tavoin he ylläpitävät osaamistaan ja työkykyään kiireisen opiskelu- ja työelämän näkökulmasta katsottuna. Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti Suomessa toimivia valuuttamarkkinoita. Pian tämän jälkeen työ etenee varsinaisiin aihepiireihinsä.

2 FOREXin toimiala, liikevaihto ja markkinat

Tässä luvussa kerrotaan lyhyesti toimialasta ja markkina-alueesta, jolla FOREX toimii. Lisäksi kuvataan lyhyesti kilpailijoita Suomessa. Suomalaiset pankit myyvät ja ostavat vaihdetuimpien valuuttojen seteleitä, jotka eivät ole vienti- ja tuontikiellossa. Hankintaperiaatteena on ostaa seteleitä tukuihin ulkomaisilta toimittajilta, kuten pankeilta. Toinen tapa on ostaa niitä vähitellen yksityisasiakkailta. Setelit hankitaan setelikauppaan erikoistuneilta toimittajilta. Setelikaupassa seteleitä liikutellaan fyysisesti paikasta toiseen, toisin kuin tilivaluutakaupassa. Setelikaupankäynti pohjaa markkinoiden valuuttakursseihin, joihin seteleitä käsittelevät pankit lisäävät omat marginaalinsa. Jokainen valuutanvaihtoa harjoittava yritys määrittää omat vaihtokurssinsa. Tällöin huomioidaan erilaisia tekijöitä, jotta setelien hinnoittelu on yritykselle tuottavaa. Matkailusesongit vaikuttavat valuuttojen kysyntään ja niiden hintoihin. Tietyt setelikoot saattavat olla suosittuja, jolloin kysyntä vaikuttaa setelin hintaan. Setelien kunto taas ratkaisee hinnan, jolloin toimittajilta halutaan mahdollisimman hyväkuntoisia setelisarjoja. Painotuoreille ja käytetyille seteleille on esimerkiksi määritelty eri hinnat. Nimellisarvo vaikuttaa setelin hintaan, jolloin nimellisarvoltaan pienet setelit ovat useimmin kalliimpia kuin nimellisarvoltaan suuremmat setelit. (Kontkanen 2009, 240.)

Setelien fyysiset siirrot paikasta toiseen vaikuttavat niiden hintaan, koska siirrot aiheuttavat yritykselle kustannuksia. Kustannuksiin sisältyy huolinta- ja rahti sekä vakuutuskulut. Setelipankille tulee mittava kustannuserä setelien siirroista lentokentälle, ja edelleen lentorahtina toimittamisesta kauppakumppanille. Seteleiden vakuuttamisella yritetään eliminoida riskitekijöitä. Kaikki tämä vähentää pankin marginaalia. Asiakkaan maksama hinta setelivaluutasta määräytyy kunkin pankin päivittäisen valuuttakurssilistauksen mukaan. (Kontkanen 2009, 240.)

Setelikassaan kohdistuu aina kurssiriski. Kotimaiset liikepankit myyvät setelit eteenpäin kontoreille hinnoitteluperiaatteidensa mukaisesti, jotka myyvät setelit asiakkaille setelikursseilla. Matkavaluuttana setelit tuottavat pankeille agiotuottoja ja palkkioita. (Kontkanen 2009, 240.)

FOREXilla on ollut pankkitoimilupa Ruotsissa ja Norjassa vuodesta 2003 lähtien ja Suomen FOREXilla se on ollut vuodesta 2006 lähtien. Vuonna 2008 yrityksen liikevaihto oli noin 4,5 miljardia euroa. Liikeideana on tarjota asiakkaille valuuttapalveluja joustaviin kellonaikoihin keskeisillä paikoilla. Kilpailukykyiset kurssit ja toimitusmaksut ovat osa liikeideaa. FOREXin visio tulevaisuudessa on olla pohjoismaiden johtava käteispalveluita tarjoava pankki. Laajentaminen nykyisillä ja uusilla paikkakunnilla kuuluu yrityksen suunnitelmiin. FOREX sijoittuu valuutanvaihtomarkkinoille pohjoismaihin yhteensä yli 110 liikkeellä Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Suomessa. (FOREX Bank 2011; FOREX Intranet 2011.)

2.1 FOREXin toimipisteet

FOREXilla on Suomessa yhteensä yksitoista liikettä seitsemällä eri paikkakunnalla. Se on pohjoismaiden suurin valuutanvaihtoon erikoistunut yritys. Suomessa toimipisteet ovat pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo, Vantaa) lisäksi keskittyneet Tampereelle, Turkuun, Jyväskylään ja Ouluun. Sekä Espoossa Tapiolassa että Vantaan Jumbon kauppakeskuksessa on yksi FOREXin liike kummassakin. Helsingissä liikkeet sijaitsevat kauppakeskus Itäkeskuksessa, Rautatieasemalla ja keskustan Stockmannin kahdeksannessa kerroksessa. Liikkeiden keskeinen sijainti on olennainen osa FOREXin liiketoimintaa. Lisäksi asiakkaat voivat halutessaan tilata valuuttaa lentoasemalle, jonka FOREX toimittaa Airpro Travel:in noutopisteeseen. (FOREX Bank 2011; FOREX Intranet 2011.)

2.2 Kilpailijat Suomen markkinoilla

Kilpailijoina voidaan nähdä pankit, joilla on omaa järjestettyä valuutanvaihtoa. Suurin osa valuuttaa käsittelevistä pankeista Suomessa kuitenkin vaihtaa vain niin sanottuja päävaluuttoja, jolloin FOREXin valikoimat ovat kattavampia. Myös Western Union on FOREXin kilpailija, koska FOREXilla on oma vastaava sähköinen rahanlähetysoikeus MoneyGram. Stockmannin tiloissa Western Unionin palvelut sijaitsevat FOREXin tilojen vieressä, joten asiakkaiden on helppo verrata, kumpi palvelu sopii heille kurseiltaan ja kuluiltaan paremmin. Lisäksi palvelujen vastaanottopaikat saattavat vaihdella, jos joissain maissa palvelut eivät ole saaneet agentteja palvelemaan asiakkaita tietyistä kaupungeista.

FOREXin kilpailija Tavex Oy toimii osittain samoilla markkinoilla, sillä valuutanvaihtoyrityksellä on toimipisteitä Suomessa, Tanskassa ja Ruotsissa, aivan kuten FOREXilläkin. Muita Tavexin maita ovat Viro, Bulgaria ja Latvia, joissa FOREXilla ei ole toimintaa. Yritys itsessään on virolainen. Tavex Oy käsittelee valuutan lisäksi sijoituskultaa, ja yritys tekee tilien välisiä siirtoja maasta toiseen. Kahta viimeistä FOREX ei tee laisinkaan. Verraten FOREXin käsittelemään 80 käteisvaluuttaan, Tavex käsittelee 40 eri valuuttaa. Tavexilla on kaksi toimipistettä Suomessa, jotka molemmat sijaitsevat Helsingin keskusta-alueella. Liikkeet sijaitsevat Fabianinkadulla ja rautatieaseman asematunnelissa. Myös Tavex Oy:n tavoitteena on tulla Pohjois-Euroopan suurimmaksi valuutanvaihtoa harjoittavaksi yritykseksi, siinä missä FOREX tavoittelee samaa Pohjoismaiden valuutanvaihtomarkkinoilla. (Tavex 2011)

Kilpailija The Change Group on englantilainen valuutanvaihtoon erikoistunut yritys. Sillä on Suomessa toimipisteitä Helsingissä ja Tanskassa Kööpenhaminassa, mutta muuten yritykset eivät toimi täysin samoilla markkinoilla. Helsingissä sillä on kuitenkin pääkonttorinsa lisäksi keskusta-alueella kaiken kaikkiaan kahdeksan konttoria. Näistä läheisimmät FOREX Stockman-

nin pisteelle ovat Pohjoisesplanadilla ja Mannerheimintielle sijaitsevat liikkeet. (Changegroup 2011.)

3 FOREX Stockmannin henkilöstö

Opinnäytetyö käsittelee Helsingin Stockmannin FOREXin henkilöstön kokemuksia, jonka takia seuraavaksi kuvataan sen nykyistä henkilöstöä. Henkilöstöön liittyviä olennaisia tunnuslukuja on listattu lyhyesti tässä luvussa.

3.1 Katsaus FOREX Stockmannin henkilöstötilanteeseen

Tiimissä, josta FOREX Stockmannin henkilöstö koostuu, on yhteensä noin yhdeksän ihmistä, joista kaksi ovat ylempiä esimiehiä. Useimmiten kaksi kokoaikaista työntekijää työskentelee saman vuoron aikana liikkeessä maanantaista perjantaihin, joiden lisäksi vuoroja tekevät kutsutyöntekijät, jotka useimmiten työskentelevät myös viikonloppuisin. Liike toimii Stockmannin tavaratalon tiloissa, joten sen aukioloajat kattavat sekä lauantait että sunnuntait sesonkin mukaisesti. Stockmannin toimipisteen henkilöstö on suuremmista muutoksista työskennellyt saman tiimin voimin vuodesta 2009 lähtien, jolloin FOREX Stockmann avattiin. Puolet nykyisestä tiimin kokoonpanosta on työskennellyt FOREXille ennen tätä ajankohtaa ja puolet on rekrytoitu nimenomaan FOREX Stockmannin avaamista uutena liikkeenä ajatellen. Silloiset uudet työntekijät kuitenkin perehdytettiin työnkuvaan muissa jo olemassa olleissa liikkeissä. Jokaiseen FOREXin liikkeeseen on budjetoitu kiintiö kokoaikaisille työntekijöille, johon vaikuttavat liikkeen liikevaihto ja sen yleiskoko ja sijainti. FOREX Stockmannin tiloissa työskentelee nykyisellään neljä kokoaikaista työntekijää, joista kaksi opiskelee työn ohella, yksi on valmistunut keväällä 2011 ja yksi ei opiskele, vaan työskentelee. Kutsutyöntekijät taas ovat useimmiten poikkeuksetta täysipäiväisiä opiskelijoita. (FOREX Intranet 2011.)

Liikekohtaisten palaverien lisäksi FOREX Stockmann järjestää kuukausittaisia kokoontumisia muiden liikkeiden kanssa, mahdollisuuksien mukaan. Vähintään kerran kuukaudessa tapahtuvissa kokoontumisissa käsitellään yhdessä ajankohtaisia ja muita esiin nousseita aiheita. Useimmiten uusia asioita käsitellään liikkeen sisällä päivittäin ja viikoittain. Henkilöstön kokemuksen kartuttamiseksi on hyvä, että näitä aihepiirejä päästään käsittelemään myös toisen liikkeen henkilöstön kanssa kokemusten vaihtamiseksi. (FOREX Intranet 2011.)

3.2 Inhimillisen pääoman perusta FOREX Stockmannilla

Inhimillinen pääoma kertoo työntekijöiden osaamisesta ja on kokemuksen ja koulutuksen tulosta. Tämä henkilöstöön liittyvä arvo sisältää muun muassa henkilöstön kokemukset, suhdeverkostot, tiedot ja taidot. Yritykselle on erittäin tärkeää henkilöstön tilannekohtainen ym-

määritys työtilanteissa. (Viitala 2007, 331-333.) Seuraavaksi kerrotaan joitakin FOREX Stockmannin henkilöstöön liittyviä tunnuslukuja.

- Henkilöstön määrä

FOREX Stockmanniin sopivia tunnuslukuja ovat esimerkiksi henkilöstön määrä, eli noin yhdeksän henkilöä. Tämä käsittää ydinhenkilöstön. Tässä tutkimuksessa on lisäksi haastateltu työntekijöitä, jotka työskentelevät vierailevina työntekijöinä muista liikkeistä. Edellytyksenä tähän tutkimukseen osallistumiseen on henkilöstöltä vaadittu Stockmannin liikkeen toimintatapojen tuntemus ja opiskelu työn ohessa.

- Palkattujen uusien henkilöiden määrä ja rakenne vuodesta 2009

FOREX Stockmann on toiminut vuodesta 2009. Siitä lähtien vuoteen 2011 mennessä liikkeeseen on palkattu alkuperäisen tiimin lisäksi yksi työntekijä, joka siirtyi toisen liikkeen listoilta luontaisesti FOREX Stockmannin palvelukseen.

- Alle kaksi vuotta työskennelleiden työntekijöiden määrä yrityksen palveluksessa

FOREX Stockmannin henkilökunnasta neljä kokoaikaista työntekijää on työskennellyt yritykselle pidempään kuin kaksi vuotta ja opiskelevista kutsutyöntekijöistä kaksi on työskennellyt yritykselle pidempään kuin kaksi vuotta. Kutsutyöntekijät ovat useimmiten päätoimisia opiskelijoita.

- Vakituisten työntekijöiden työsuhteen pituus keskimääräisesti

Kaiken kaikkiaan kolme FOREX Stockmannin kokoaikaista työntekijää on työskennellyt liikkeessä sen avaamisesta eli vuodesta 2009 asti. Näistä kolmas henkilö nimettiin kokoaikaiseksi työntekijäksi vuonna 2011 tämän valmistuttua opinnoistaan. Vuonna 2010 neljäs kokoaikainen työntekijä siirtyi toisen FOREXin liikkeen palveluksesta Stockmannin liikkeeseen kirjoille. Tämä henkilö oli ollut myös kokoaikainen työntekijä toisessa liikkeessä vuodesta 2009 lähtien.

3.3 Työtehtävät ja henkilöstön etuudet FOREXissa

Valuuttamyyjän työtehtäviin kuuluu valuutan myynti, sen osto sekä erinäisten lisätuotteiden myyminen asiakkaille. Jokaisen työntekijän nimike FOREXin palveluksessa on valuuttamyyjä. Valuuttakurssit vaihdetaan kaksi kertaa arkipäivässä, kello yksitoista ja kello neljä iltapäivällä, ja viikonloppuisin perjantai-iltapäivän kurssit ovat voimassa. Valuuttamyyjän perustoimin-

toihin kuuluu varmistaa, että asiakkaiden ennakkovaraukset on laitettu syrjään heitä varten ja asiakkaita varten tilataan tarpeeksi valuuttoja toimittajalta.

Keskeisiin työkäytänteisiin kuuluu vuorotyö, jolloin päivän aikana toimitaan kahdessa eri vuorossa useamman henkilön voimin. Tämä kuitenkin vaihtelee liikkeen koon ja sijainnin mukaan eikä päde kaikkialla. Esimerkiksi rautatieaseman FOREXin kautta kulkee huomattavasti enemmän asiakkaita päivittäin, jolloin myös henkilöstön eli valuuttamyyjien määrä tulee suhteuttaa sijainnin mukaan.

Jokaiselle FOREXin työntekijälle kuuluu oikeus tilata lounaseteleitä työpaikan kautta. Henkilöstön etuutena on myös vaihtaa itselleen valuuttaa astetta paremmalla kurssilla. Kokoaikaiset työntekijät pääsevät hyödyntämään Smartum liikunta- ja kulttuuriseteleitä. Lisäksi kaikki halukkaat liikkeistä pääsevät mukaan koulutusmatkoille, joiden kohteet vaihtelevat vuosittain. Suomessa on aiemmin kokoonnuttu muun muassa Jyväskylässä ja Espoossa. Matkat ovat saattaneet olla teemaltaan esimerkiksi liikuntaviikonloppuja. Ulkomailla viimeisimpiä kohteita ovat olleet Tallinna Virossa, Århus Ruotsissa ja Oslo Norjassa. Työntekijät saavat aika ajoin FOREXilta liikelahjoja, esimerkkeinä tästä matkalaukku ja talvitakki.

3.4 FOREXille ja sen henkilöstölle tärkeimmät sidosryhmät

Myöhemmin käsitellään kompetensseja, jonka johdosta tässä luvussa kerrotaan lyhyesti yrityksen sidosryhmistä. Sydänmaanlakan (2003, 138) mukaan kontaktiverkostot kuuluvat yksilötason kompetensseihin. Alla mainituilla sidosryhmillä tarkoitetaan siis yksilötason kompetensseihin kuuluvia kontaktiverkostoja. Näistä kerrotaan lisää luvussa Osaamisen määrittely.

Stockmann tarjoaa opinnäytetyössä käsiteltävälle liikkeelle tilat ja FOREX toimii Stockmannin vuokralaisena. Myös matkatoimistot ja erilaiset pankit, joilla ei ole omaa tai yhtä kattavaa valuutanvaihtoa, ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita FOREXille. Niiden kanssa neuvotellaan mahdollisista uusista yhteisistä sopimuksista, projekteista ja tapahtumista, joihin osallistumisessa tai järjestämisessä molemmilla on yhteinen intressi. Tällä hetkellä FOREX tukee Allianssia ja Plan Suomea. Esimerkiksi hotelleille, jotka ovat FOREXin yhteistyökumppaneita, FOREX toimittaa esitteitä valuutanvaihdosta useammilla kielillä. Tästä esimerkkinä ovat esitteet englanniksi, venäjäksi ja espanjaksi.

FOREX Stockmannille muut FOREXin liikkeet ovat erittäin läheinen sidosryhmä, ja niiden kanssa ollaan usein päivittäin tekemisissä puhelimitse tai sähköpostitse. Myös Ruoholahdessa sijaitseva FOREXin Suomen pääkonttori toimittaa liikkeille ajoittain tarkastettavia dokumentteja esimerkiksi myydyistä vakuutuksista ja muusta ajankohtaisista valuutta-asioista markkinoil-

la. Suomen pääkonttori työllistää nykyisellään majohtajan, talousjohtajan, compliance officerin sekä markkinointivastaavat.

FOREXin valuuttamyymien päivittäisiin tehtäviin kuuluu pitää yhteyttä yritykselle tärkeimpiin sidosryhmiin. Muita tärkeitä sidosryhmiä ovat muun muassa:

- Valuutan toimittajat (ulkomaiset tahot)
- Valuutan käsittelijät (valuutan fyysisesti liikkeeseen toimittavat tahot)
- Erilaiset pankit (muun muassa vaihtorahojen tilaaminen ja käsittely)
- Vartiointiliike, joka vastaa liikkeiden turvallisesta avaamisesta ja sulkemisesta päivittäin
- Pankkilain velvoittamat tahot

4 Opiskelun ja työn yhdistäminen

Tätä näkökulmaa käsitellään opinnäytetyössä, koska FOREX Stockmann työllistää opiskelevia työntekijöitä. Osa näistä työntekijöistä työskentelee kokoaikaisesti ja osa opiskelee tehden kutsutyöntekijän töitä vähemmän kuin taas kokoaikaiset työntekijät. Opiskelun ja työn yhdistäminen on olennainen näkökulma tälle opinnäytetyölle.

4.1 Nuorten aikuisten muuttaminen työn ja opintojen perässä

Nuoret aikuiset muuttavat useimmiten opiskelun ja työpaikan perässä. Muita syitä suomalaisten muuttoon on usein asumiseen liittyvien toiveiden täyttäminen. Nuoret aikuiset, eli 20-29-vuotiaat, muuttavat herkemmin kuin muut ikäryhmät. Tämä pätee sekä Suomen kuntien sisällä kuin kunnasta toiseen muuttamisessa. 18-26 muuttavat maaseutualueilta usein keskittymiin, joista löytyy yliopistomaailma ja muuten monialaista toimintaa. Esimerkiksi vuosina 2005-2007 nuoret 20-29-vuotiaat muuttivat kuntien sisällä kolme kertaa niin paljon kuin 40-49-vuotiaat. Kunnasta toiseen muuttaminen oli samalla aikavälillä viisi kertaa yleisempää nuorissa ikäluokissa. Mahdollisuudet päästä opiskelemaan ja löytää koulutusta vastaava työ ovat suuremmat keskittymissä, joissa löytyy valinnanvaraa nuorille tekijöille. (Saari 2010.)

Lojaalius työpaikkaa kohtaan ja työhön kiinnittyminen on tärkeää nuorille, alle 35-vuotiaille työntekijöille. Asennetutkimuksen mukaan kehittyminen omissa työtehtävissä ja elämän suunnitteleminen turvallisissa puitteissa mahdollisen pysyvän työsuhteen kautta, on nuorille palkansaajille tärkeää. Lisäksi esimerkiksi perhe-elämä ja vapaa-ajan harrastukset ovat tärkeitä osa-alueita nuorten palkansaajien elämässä. (Lehto 2011.) Mikäli työ on opiskelijalle tulevaan ammattiin nähden toisarvoista ja työssä käyminen lähinnä rahoituskeino elämiselle, voi valmistuminen hidastua. Tutkinon suorittaminen on hyvä pitää työmarkkinoilla mielessä,

vaikka työvoiman kysynnän kasvaminen saattaakin vetää opiskelijat työmarkkinoille keskellä opintoja. (Myrskylä 2006.)

Henkilöstön sitouttamisessa auttavina tekijöinä voivat Viitalan (2007, 90) mukaan toimia hyvä henkilöstöpolitiikka sekä johtaminen, mahdollisuuden osoittaminen työntekijälle uuden oppimiseen ja kehitysvaihtoehtojen antaminen, itsessään kiinnostava työ sekä mahdollisuus yhdistää työ- ja perhe-elämä toisiinsa. Hyvä henkilöstöpolitiikka sisältää kilpailukykyisen palkan verrattuna muuten alalla maksettuihin palkkoihin sekä muut työntekijälle myönnettävät hyödyt ja edut. (Viitala, 2007.)

4.2 Opiskelun ja työn yhteensovittaminen

Työn ja muun elämän yhteensovittamisessa tärkeä näkökulma on toimeentulo. Opiskelijalle sen lisäksi tärkeitä näkökulmia ovat ajankäyttö ja työn ja vapaa-ajan merkitys itselle. Samalla tavoin kuin työn ja perheen yhteensovittaminen on perheellisille tärkeä asia, on opiskelijalle työn ja opiskelujen yhteensovittaminen ja molempiin käytettävän ajan hallinta prioriteetti. Jollekin opintojen edistyminen on arvojärjestyksessä ensisijalla, kun taas toiselle työnteko on tärkeämpi asia elämässä. Opiskelijoilla tähän vaikuttavat myös saatavien opintotukien ja vastaavien tukien määrät, jolloin joillakin saattaa olla suurempi tarve käydä töissä ansaitakseen suuremman palkan elinkustannuksia varten. Työn luonteen ollessa niin sanotusti perustyötä kuten myyntityötä, voivat työntekijät toteuttaa korkeampia tarpeitaan nimenomaan opiskelun tai harrastusten parissa. Työntekoon kohdistetut odotukset ovatkin joskus tavoittamattomissa, sillä omaan identiteettiin ja ihmissuhteisiin kohdistuvat odotukset harvoin toteutuvat kokonaisuudessaan työn parissa. (Rauramo 2004.)

Opiskelun ja työn yhdistämisen mahdollistavia tekijöitä ovat tilapäistyöt, jotka kestävät tietyn määräajan. Lisäksi sijaisuudet ja projektit, sekä FOREXin palveluksessa eritoten ilta- ja viikonlopputyöt mahdollistavat näiden kahden yhdistämisen. Nuorten henkilöiden elämässä on tavallista se, että työn hakeminen, työn tekeminen ja opintojaksot menevät päällekkäin ja ne limittyvät toisiinsa. Keinänen (2007) artikkelin mukaan jatkuvat, kokoaikaiset työsuhteet yleistyvät iän myötä, joskin määräaikaiset kokoaikatyöt ovat osuudeltaan eri ikäryhmissä meltei samat. Vain osa-aikatyön määrä vähenee selkeästi työntekijöiden vanhetessa. Kaiken kaikkiaan yli puolet alle 30-vuotiaista palkansaajista olivat osa- ja määräaikaisissa työsuhteissa vuoteen 2006 saakka. Jatko-opiskeluikäisistä yli puolet oli ylipäättään työmarkkinoilla, työssä tai vähintään hakemassa työtä. (Keinänen 2007, 47-51.)

Keinänen (2007, 47-51) on käyttänyt artikkelissaan Tilastokeskuksen työvoimatutkimusta hyödykseen käsitellessään nuorten, tässä 15-29-vuotiaiden työllisyyttä. Hän on huomannut, etteivät yksinkertaiset luokittelut useinkaan kerro samanaikaisesta opiskelusta ja työelämässä mu-

kana olost. Opiskelijoiden mahdollisuudet osallistua työelämään yliopistoissa ja korkeakouluissa saattavat helposti vaihdella kalenterivuoden aikana lukukausien sisällön mukaan. Myös yhteiskunnallisesti toivottu tilanne harvoin ottaa huomioon nuorten työntekijöiden omia arvostuksia ja toiveita.

Suomessa opiskelua jatketaan keskimääräistä pidempään kuin muissa EU-maissa. Vielä joka neljäs yli 24-vuotias nuori opiskelee Suomessa. Työssäkäynti saattaa olla yksi syy valmistumisen viivästymiseen, mutta Suomessa saavutettu koulutustaso on kaiken kaikkiaan hyvä. Suomessa vielä harvat 25-vuotiaat tai sitä nuoremmat ovat ehtineet suorittaa korkeakoulututkinnon. Keskimäärin opintojen ohella työskennelleet nuoret ovat suorittaneet tutkintoja nopeammin kuin muut nuoret. Lisäksi kouluttautumiseen luotetaan vahvasti, sillä joka neljäs työllistyneistä nuorista pitää päätoimenaan opiskelua. (Keinänen 2007, 47-51.)

4.3 Osa-aikaisuus työssä ja opiskelijoiden työn luonne

Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksessa osa-aikaisesti työskentelevät nuoret ovat maininneet osa-aikaisuuteen suurimmaksi syyksi opiskelemisen. Joka kuudes oli tällöin kaivannut lisää työtunteja itselleen. Vuoteen 2006 mennessä kolmas kaikista osa-aikatyön tekijöistä oli opiskelijoita tai juuri opintonsa lopettaneita henkilöitä. Työvoimatutkimuksen vuosikeskiarvojen takia tutkimus kattaa sekä kesätyöntekijät että lukukausien aikana töitä tehneet opiskelijat. Pakon sanelemaa osa-aikatyötä tekeviä henkilöitä oli vuonna 2006 alle 30-vuotiaissa kolmannes kaikista, eli 17 000 henkeä 56 000 hengestä. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilöt haluaisivat enemmän työtunteja. Alle 30-vuotiaat käsitettiin tällöin uransa alkupäässä oleviksi työntekijöiksi. Kuitenkin vertailun vuoksi osa-aikatyötä vapaaehtoisesti halusi 15-29-vuotiaista tehdä jopa 40 prosenttia. (Melasniemi-Uutela 2007, 58-61.)

Usein opiskelijoille työkokemuksen kartuttaminen on tärkeää ennen työmarkkinoille siirtymistä. Sen lisäksi työssäkäynti opiskellessa on monelle välttämätöntä toimeentulon takaamiseksi. Työssäkäyvän opiskelijan määritelmä Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksessa käsittää henkilöt, jotka opiskelevat tutkintoon johtavassa koulutuksessa. FOREXin osalta opinnäytetyössä keskitytään erityisesti ammattikorkeakoulussa ja yliopistossa opiskeleviin työntekijöihin, koska vain harvat ammatillisessa oppilaitoksessa tai lukiossa ja peruskoulussa opiskelleet ovat tulleet valituiksi FOREXin palvelukseen. Opiskelijoista koostuva työvoima on joillakin aloilla välttämättömyys, sillä varsinkin myynti-, palvelu- ja hoitotyöntekijöiden iltavuorot ja kesäloimasijaisuudet hoituvat helposti opiskelijoiden voimin. Näillä aloilla työllistyi joka kolmas nuorista opiskelijoista vuonna 2008. (Hulkko 2009, 19-21.) Helsingin yliopiston opiskelijoista koostuva yli tuhannen hengen tutkimusjoukko osoitti työn luonteen muuttuvan opintopisteiden kertyessä. Ensimmäisten vuosien opiskelijat palkattiin usein kaupan- ja palvelualoille, kun

taas tutkintonsa loppupuolella opiskelevat toimivat usein hallinto- ja toimistoaloilla tieteen, tekniikan ja taiteen lisäksi. (Helsingin Sanomat 2011.)

4.4 Toimeentulo opiskellessa

Toimeentulon takaaminen työskentelemällä opintojen ohella on ajankohtaista myös 2000-luvulla. Kulutusmenojen kasvu on jättänyt esimerkiksi vuonna 2006 nuorten opiskelijoiden kotitaloudet keskimääräistä pienemmille käytettävissä oleville tuloille. Tällöin alle 30-vuotiaiden opiskelijoiden kotitaloudet joutuvat selviytymään pienemmillä kulutusmenoilla verrattuna vanhempien työllisten talouksiin. Tuloköyhyyttä ja siitä johtuvaa kulutusköyhyyttä voidaan kuitenkin pitää tilapäisenä, vain opiskeluajan kestäväenä tilanteena. Opiskelijatalouksissa tulot kootaan kaiken kaikkiaan palkkatyöstä, opintotuesta ja esimerkiksi vanhemmilta saaduista tulonsiirroista. Myös opintolainan ottaminen on joillekin opiskelijoille vaihtoehto. Vuonna 2006 yliopisto-opiskelijoista 59 prosenttia ja ammattikorkeakouluopiskelijoista 56 prosenttia rahoitti elämistensä työsuhteen avulla. (Ylitalo 2009, 5-10.) Vertailuna Helsingin Sanomissa ollut artikkeli kertoi yliopisto-opiskelijoista 70 prosentin työskennelleen vuoden 2010 syyslukukauden aikana, eli luku on yliopistomaailmassa suuri. Alle 20 tunnin työviikon ei nähty hidastavan opintoja, mutta enemmän tunteja viikossa tekevien opiskelijoiden opintojen nähtiin jo kärsivän työnteosta. (Helsingin Sanomat 2011.)

4.5 Työkokemuksen kartuttaminen opiskellessa

Välttämättömän toimeentulon lisäksi yliopisto-opiskelijoille työssäkäynti on tärkeää työkokemuksen kartuttamiseksi sekä mukavamman elintason saavuttamiseksi. (Helsingin Sanomat 2011.) Suurin osa nuorista on Tilastokeskuksen (2011) tutkimuksen mukaan jo opiskeluaikoihinsa vahvasti työmarkkinoille suuntautuneita. Pitkät koulutusajat taas mahdollistavat paremmat työmahdollisuudet ja ammatillisen pätevyyden. Oman alan töihin pääseminen saattaaakin olla Suomessa helpompaa ikää ja tietoa kartuttaneilla valmistuvilla opiskelijoilla verrattuna esimerkiksi Iso-Britanniaan, jossa opiskelijat valmistuvat nuorina, mutta vailla työkokemusta. Vaikka työskentelemisen opintojen ohella koetaan joissakin tapauksissa viivästyttävän valmistumista, saattaa siitä olla hyötyä. Työkokemus avustaa usein työllistymisessä valmistumisen jälkeen. Työelämän taidot voidaan omaksua jo vaatimattomienkin työtehtävien kautta. Huippuvuonna 2008 opiskelijoita on työskennellyt Suomessa lukukauden aikana lähes 300 000 henkeä, prosentuaalisesti melkein 43 prosenttia kaikista opiskelijoista. (Lehto 2011.)

Opiskelijastatuksen ylläpitäminen opintojen loppuvaiheessa saattaa olla keino olla saamatta tutkinnon suorittaneen työttömän leima. Suomalaiset siirtyvät työelämään selkeästi nuorempina, kuin mitä valmistuneiden korkeaksi nähty keski-ikä osoittaa. (Lindberg 2009.) Kauhanen (2006) on esittänyt huolensa koulutustason noususta Suomessa näkökulmasta, jossa koulutusta

vastaavia tehtäviä ei riitä jokaiselle. Työelämälle on haaste, kun markkinoilla on paljon nuoria yliosajia, jotka ovat vailla koulutustaan vastaavia tehtäviä. (Kauhanen 2006, 142-145.)

5 Työkyky

Työkyvyn määritelmä Työturvallisuuskeskuksen (2010) mukaan on ”työntekijän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja ammattitaidon muodostama kokonaisuus suhteessa työn vaatimuksiin.” (Työturvallisuuskeskus TTK, 2010.)

Työkyky on laaja käsite, josta tässä opinnäytetyössä käsitellään tarkemmin yksilön osaamisen vaikutusta työkykyyn ja kompetensseja, joiden avulla työkykyä tuetaan ja ylläpidetään. Ensin on kuitenkin oleellista käsitellä työkykyä itseään ja tutustua sen käsitteeseen. Suomessa työministeriö, työsuojelu, työterveyshuolto ja eläkelaitokset tekevät yhteistyötä työkyvyn ylläpitämiseksi työpaikoilla. Tavoitteena on saada ihmiset pysymään pidempään työelämässä kehittämällä työtä ja työympäristöä sekä työyhteisöä ja yksilöitä. Tyky-, eli työkykyä ylläpitävä toiminta on levinnyt yrityksissä. Jos se on tärkeä osa organisaation normaalia tuottavuuden kehittämistoimintaa ja henkilöstön hyvinvoinnin kehittämistoimintaa, voidaan puhua työhyvinvoinnista. (Kauhanen 2006, 195.)

Työhyvinvointi kattaa työolojen kehittämisen ja työn sisällön rikastuttamisen sekä työn järjestämisen ja johtamisen. Näiden hoitamisella on tavoitteena tyydyttää sekä yksilön että organisaation tarpeet. Optimaalisen tuloksen aikaansaamiseksi kaikkia osa-alueita tulee kehittää samanaikaisesti. (Kauhanen 2006, 195.) Terveiden ja turvallisuuden eteen täytyy tehdä töitä työpaikoilla, sillä työhyvinvoinnin edistämällä on omat esteensä. Sellaisia ovat kulttuurin, ihmisten toimintamotiiveihin ja arvoihin liittyvät asiat. Fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin taustalla ja pohjana toimivat hyvä ammattitaito ja työkyky. Näitä hyvinvoinnin taustalla sijaitsevia tekijöitä käsitellään tässä opinnäytetyössä. Elämän laatu itsessään kohenee näiden osatekijöiden ansioista. (Kauhanen 2006, 195.)

5.1 Ilmarisen Työkykytalo ja Tyky-toiminta

Viitala (2007, 225-226) kuvaa kirjassaan Työterveyslaitoksen käyttämää Ilmarisen vuonna 2003 esittelemää Työkykytaloa, jonka tarkoitus on havainnoida ja vaalia organisaatioissa tarvittavia alueita henkilöstön työkyvyn edistämiseksi. Työkykytalossa on neljä kerrosta, jonka pohjakerros kuvaa yksilön terveyttä, sisältäen yksilön fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. Toisen kerroksen työkykyyn vaikuttava tekijä on henkilöstön ammatillinen osaaminen ja koulutus siihen liittyen. Talon kolmannessa kerroksessa työkykyyn vaikuttavat henkilöstön motivaatio, asenteet ja arvot. Tämä vaikuttaa erityisesti siihen, miten työ koetaan ja miten esimerkiksi työn ja opiskelun kohtaaminen koetaan. Neljäs kerros sisältää itse organisaation,

työn ja työyhteisön. Se, kuinka nämä kerrokset tukevat toisiaan ja kuinka vahvoja ne ovat kannattelemaan toisiaan, ratkaisee kokonaisuudessaan mallin mukaan työkyvyn. (Viitala 2007, 225-226.)

Työkyvyn ylläpitämiseen tarkoitetun toiminnan tarkoituksena ei ole niinkään sairastumisen estäminen. Sen ylläpitäminen tähtää terveyden, yksilön työkyvyn ja yleisen kapasiteetin tukemiseen. Suurenevassa määrin sen tähtäimessä on henkisen ja sosiaalisen kapasiteetin ja sekä kompetenssien ja ammatillisen osaamisen parantaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Hussi & Ahonen, 2007, 19.) Työkyky sinänsä ei olekaan itseisarvo, vaan väline elämän suurien päämäärien saavuttamisessa. Nämä päämäärät taas ovat yksilöllisiä ja riippuvaisia henkilön arvoista. (Rauramo 2004, 29.)

5.2 Työkykyä ylläpitävä toiminta

Työkykyä ylläpitävä toiminta kohdistuu työntekijöiden terveyden edistämiseen, mutta toiminnan on tarkoitus vaikuttaa myös työympäristöön ja työyhteisöön kokonaisuudessaan. Siten on mahdollista uudistaa ja kehittää asenteita ja arvoja sekä tietoja ja taitoja. Laaja-alainen työkykyä ylläpitävä toiminta on parhaimmillaan niin työn, työolojen, työyhteisön kuin yksilön työkyvyn ja hyvinvoinnin edistämistä. Lisäksi muutostilanteissa Tyky-toiminta auttaa hallitsemaan muutosta turvallisesti. Työkyky käsitteenä on laajentunut hitaasti käsittämään suurimman osan työn onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. (Rauramo, 2004.) Hyvällä työkyvyllä on positiivisia vaikutuksia työn sujuvuuteen, laatuun ja vaikutuksen laajuuteen. Myös kustannukset yritykselle pysyvät kohtuullisempina hyvän työkyvyn vallitessa. Työkyvyn ylläpidosta päästään hyötymään parhaiten ottamalla se osaksi organisaation jatkuvaa toimintaa. Sen aktivoiminen erillisillä henkilöstön motivaatiota kohottavilla hankkeilla tähtää samaan tavoitteeseen. (Rauramo 2004,31.)

Työkykyä ylläpitävää toimintaa suunnitellaan työpaikan omista lähtökohdista käsin, jolloin keskeiset asiat saavat oikeat painoarvot. Rauramon (2004, 30) mukaan tyky-toiminnan kohdealueet voidaan jakaa neljään ryhmään, jotka ovat: työntekijä, työ ja työolot, työyhteisö ja organisaatio ja ammatillinen osaaminen. Näitä kaikkia ohjaavat organisaation visio, arvot, strategia ja tavoitteet. Ensimmäisenä mainittu työntekijäryhmä käsittää työntekijöiden voimavarat ja terveyden. Työ- ja työolot -ryhmä käsittää työn kannalta olennaiset ergonomian, työhygienian ja työturvallisuuden. Työyhteisö- ja organisaatio-ryhmä käsittää niiden toimintatavat, johtamisen ja vuorovaikutuksen niiden sisällä. Näiden kehittämiseen kuuluu toiminnan parantaminen ja ongelmien ratkaisu. Viimeisenä osa-alueena on ammatillinen osaaminen, jonka kuuluu kattaa sen ylläpitämisen sekä edistämisen. (Rauramo 2004, 30.)

5.3 Työntekijän työkyvyn muuttuvuus

Työntekijän työkykyä ei voida arvioida vain kertaluontoisesti, sillä tämän toimintakyky työssä ja terveydentila muuttuvat jatkuvasti. Työkykyä seurataan normaalisti väliarvioinnein, jotta tehdyt toimenpiteet pystytään arvioimaan niiden tuloksellisuuden ja vaikutusalueen tunnistamiseksi. Toistuvien mittauksien myös toimintakyvyltään heikentynyt työntekijä saa tarvitsemaansa palautetta, ja mitattu toimintakyvyn parantuminen motivoi työntekijää kehittämään ja parantamaan työkykyänsä entisestään. Myös työkyvyn väliarviointien suunnittelijat saavat arvioiden kautta tarvitsemaansa palautetta, jolloin uusia toimintavaihtoehtoja saatetaan kehittää entistä helpommin. (Työterveyslaitos, Eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarinen 1995, 96.) FOREXin palveluksessa olevalle henkilöstölle Työterveyshuolto on ensisijainen apu, jos terveyden kanssa tulee ongelmia.

5.4 Työkykyyn vaikuttava henkinen rasitus

FOREXilla valuuttamyynnä työskenteleminen ei ole fyysisesti rasittavaa työtä. Vain harvoin esimerkiksi varastolta tuodaan liikkeisiin painavia laitteita, ja laiteasennuksissa käytetään ammattimiehiä. Työn kannalta olennaisempaa on keskittyä tarkastelemaan työkyvyn ylläpitämisessä enemmän työn henkistä kuormittavuutta ja kokemuksia, joita työntekijöillä on kertynyt työn ja opiskelun yhdistämisestä ja niiden kokonaistaakasta. Työkykyä ylläpitävänä asiana voidaan nähdä henkilön psyykinen hyvinvointi, joka seuraa esimerkiksi rytmittämällä työrupeama henkilölle sopivaksi. Työn vaatimustasoa ja työn määrää olisi hyvä vaihdella ajoittain ja raskaan työjakson jälkeen palautuminen on tärkeää. FOREXilla saattaa tulla aika ajoitin keskeytyksiä sen hetken työhön joko puhelinoiton, sähköpostin tai kollegan puolelta, jolloin suuri määrä pieniä tehtäviä voi jäädä kesken. Jos työntekijällä ei ole tiedossa ajankohdtaa, jolloin voi saattaa työtehtävät päätökseen, voi seurata psyykkistä rasitusta. Rutiiniluontoisia tehtäviä taas pitää katkoa älyllisesti haastavammilla tehtävillä, koska tasainen työrytmi ei ole ihmiselle paras mahdollinen. (Viitala 2007, 230-231.)

Moilanen ja Varis (2001) ovat kirjoittaneet juuri aiemmin mainituista pienistä häiriöistä työssä. Työntekijän tuskastuminen ja häiriintyminen johtuu tällöin siitä, ettei tämä koe pystyvän keskittymään varsinaiseen ydintyöhönsä. He kehottavatkin tarkastelemaan syvemmin työn luonnetta. Silloin saattaa ymmärtää työn eri tavalla, jonka jälkeen näkee keskeytykset paremmin osana työpäivää. Jos niin sanotut häiriöt työpäivän aikana vievät paljon aikaa, ne on hyvä ottaa huomioon työpäivän aikataulutusta suunnitellessa. Stressin kokeminen ruuhka-aikoina saattaa helpottaa tehtävälisan laatimisella. Kun kiireellisen tai ikävän työn pääsee yliviivaamaan listalta, näkee myös suoriutuneensa vaaditusta tehtävästä. Tällöin saa välittömän palautteen tekemästään työstä. (Moilanen & Varis 2001, 19.)

5.4.1 Työn tauottaminen

FOREX Stockmannin liiketilat kattavat kolme kassapaikkaa ja liikkeessä saattaa olla paikalla neljä ihmistä kerrallaan, jolloin tilan puute saattaa olla ilmeinen. Normaalin puolituntisen ruokatunnin lisäksi henkilöstöä neuvotaan aika ajoin käymään liikkeen tilojen ulkopuolella, sillä tila on pieni ja jaloittelu tekee hyvää työvuoron aikana. Työ on lähes yksinomaan istumatai seisomatyötä.

Työkyvyn säilymisen ja sen kehittämisen kannalta työntekijöille on tärkeää, että heille tarjotaan työtehtäviä, jotka sisältävät kehittymismahdollisuuksia. Palautteen saaminen työpanoksesta on ensisijaisen tärkeää sekä parannettavien asioiden, että jo onnistuneiden tehtävien osalta. Työnjärjestelyt ja työjaot voivat auttaa vähävirikkeen työtehtävän suorittamisessa. Työn rikastaminen työntekijän tarpeita tyydyttäväksi kokonaisuudeksi on tärkeää. Tällöin työkyvyn tukemisen tarve useimmiten vähenee ja tuloksellisuus ja työtyytyväisyys paranevat. (Työterveyslaitos, Eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarinen 1995, 131.)

5.5 Psykkinen ali- ja ylikuormitus

Koska työskentely FOREXin palveluksessa koostuu toimipisteessä tapahtuvasta myyntityöstä, työ itsessään ei sisällä paljoa fyysisiä kuormitustekijöitä. Työn perusluonteen vuoksi käsitellään enemmän työn psyykkistä kuormittavuutta. Psyykkisenä kuormitustekijänä voi nähdä työntekijän ja hänen työnsä välillä toimivan hidastavan tai muuten haittaavan tekijän. Tällöin työn asettamia vaatimuksia voidaan verrata niiden tekijän voimavarojen riittävyyteen. Näiden välillä sijaitsee jonkin asteinen ristiriita. Jos työyhteisössä tai organisaatiossa on ongelmia, ne voidaan nähdä psyykkisenä kuormitustekijänä. Luonteeltaan laadullinen tai määrällinen psyykinen kuormitus voi olla ali- tai ylikuormitusta. Laadullinen ylikuormitus syntyy työn liiallisesta vaikeudesta, alikuormitus helppoudesta. Määrällisesti käsitettynä ylikuormitus syntyy liiallisesta työmäärästä, alikuormitus liian vähäisestä tekemisestä ja sen puutteesta. Toipumistauot ovat tärkeitä kasaantuneiden työrupeamien jälkeen. (Viitala 2007, 217-218.)

Yksilölliset ja tilanteista riippuvat tekijät vaikuttavat psyykkisen kuormituksen kokemiseen. Näitä tekijöitä on työntekijän osaaminen, fyysinen kunto ja persoonalliset ominaisuudet. Niihin vaikutukset psyykkisen kuormituksen kokemiseen ovat osittain pysyviä, kun taas jotkin riippuvat henkilön elämäntilanteesta. Alikuormitus taas aiheuttaa turhautumista työntekijässä. Kiinnostuksen ylläpitäminen ja yrittäminen saattaa olla ylivoimaista, ellei työ tarjoa henkistä ja fyysistä haastetta. Tämä johtaa alisuoriutumiseen. Tarkoituksellisuuden tunne seuraa sopivasta työkuormituksesta, jolloin kokemus on positiivinen. Haitallinen kuormitus voi olla tilapäistä ja purkautua esimerkiksi väsymyksenä, jolloin se menee lyhytkestoisena kuormituksen ohi muutamassa päivässä. (Viitala 2007, 218.)

Henkinen ylikuormitus johtaa suorituksiin heikentävästi. Se vähentää luovuutta ja heikentää kykyä oppia. Rasitus saattaa johtaa ahdistumiseen, josta voi seurata tunneperäisiä häiriöitä ja unettomuutta. Energia suuntautuu silloin työtehtävien sijasta ahdistuksen käsittelyyn ja sen hallintaan. Ongelmien ratkaisun sijaan tunneperäisistä torjuntamekanismeista saattaa tulla tärkeämpi selviytymiskeino työntekijälle. Tällöin informaation tarkastelukyky suppeutuu. Psyykkinen kuormitus ei kuitenkaan välttämättä sisällä stressiä, vaan se muodostuu pidemmän kuormittamisajan seurauksena ja on jo terveyttä uhkaava tila. Vakava kuormittuneisuus voi johtaa pitkäkestoiseen uupumukseen ja loppuun palamiseen. (Viitala 2007,218.)

5.6 Työtehtävien laatu ja työkyky

Monipuolisuus ja merkityksellisyys työtehtävissä auttavat hyvinvointia työssä ja näin ollen vaikuttavat työkykyyn. Niin kuin fyysinen, myös henkinen hyvinvointi paranee työntekijöillä silloin, kun työn luonne on tarpeeksi usein vaihteleva eikä itseään toistava. Työntekijän kannalta olennaista on, että työssä pääsee käyttämään harkintaa eikä työtahti pakota jatkamaan liukuhihnamaisesti. Yli- tai alikuormitus vaikuttavat työkykyyn, jonka lisäksi osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet taikka niiden puuttuminen vaikuttavat siihen positiivisesti tai negatiivisesti. Työllä on sekä ulkoisia että sisäisiä piirteitä, joilla on erilainen vaikutus henkilöstöön. Työn ulkoisilla piirteillä, kuten palkkioilla ja etuuksilla, pystytään vähentämään työhön kohdistuvaa tyytymättömyyttä, ja sisäisillä tekijöillä pystytään lisäämään työtyytyväisyyttä. Työn sisältö on yhteydessä niin työtyytyväisyyteen, työmotivaatioon kuin työsuorituksen laatuun. Sisällöllisiä piirteitä ovat muun muassa työn muodostama kokonaisuus, itsenäisyyden määrä työskentelyssä ja siitä saatava palaute, työn merkityksellisyys ja monipuolisuus sen osaamisvaatimuksissa. (Järvisalo ym. 2001, 30.)

5.7 Työntekijän suorituskyky tiimissä

Brian Hallin mukaan työntekijän suorituskykyä on hankala mitata kolmesta eri syystä. Näitä ovat kontrolloitavuuden ongelma, tarkistamisen sekä vuorovaikutussuhteen ongelma. Työntekijän suorituskykyä arvioitaessa myyntituloja tai voittoja tarkastellessa tulokset ovat sekä kontrolloitavissa että kontrolloimattomissa. Melkein kaikki työkyvyn mittaustavat vuorostaan ovat jollakin asteella kontrolloimattomissa. Toiseksi tarkistamisen ongelma johtuu siitä, että työtehtävien luonne on laajentunut. Esimerkiksi toimituksia pystytään seuraamaan prosentuaalisesti, kun taas kaikkea ei pysty esittämään tarkasti. Tästä esimerkkinä on kohtelias ja ystävällinen asiakaspalvelu. Vuorovaikutussuhteen ongelmana taas on monen ihmisen osallistuminen saman tavoitteen saavuttamiseksi. Tällöin on vaikeaa eritellä, millainen panos kullakin työyhteisön jäsenellä on tuloksen saavuttamisessa ollut. Tiimin myyntituloksia saattaa olla

helppoa seurata viikoittain ja kuukausittain, mutta harvemmin tuloksissa näkyy, kuka tiimin jäsenistä on tehnyt parhaimman tuloksen. (Harvard Business Essentials 2006, 24-25.)

McShane ja Travaglione (2006, 117-118) pohtivat vanhaa uskomusta, jonka mukaan onnellinen työntekijä on tuottava työntekijä. Tutkijat ovat uskoneet siihen, mutta päätyivät välissä tulokseen, jossa työtyytyväisyyden ja tavoitteen suorittamisen välisen yhteyden todettiin olevan vähäpätöinen. Myöhemmin kuitenkin tehtiin analyysi, jonka mukaan työtyytyväisyyden ja työn suorituskyvyn välillä löytyy kohtuullinen suhde. Teorian mukaan onnelliset työntekijät todella tuottavat enemmän tuloksia tiettyyn pisteeseen asti. (McShane & Travaglione 2006, 117-118.)

McShane ja Travaglione (2006, 117-118) pohtivat useampia argumentteja, joiden mukaan työtyytyväisyyden ja työn suorituskyvyn suhde ei ole niin vahva, kuin usein kuvitellaan. Eräänä esimerkkinä voidaan nähdä yleisen asenteen, kuten työtyytyväisyyden, kyvyttömyyden ennustaa tiettyjä käyttäytymismalleja kovin hyvin. Käyttäytymismalleja löytyy useita, eikä ole olemassa vain yhtä toimintamallia. Lisäksi on havaittu, että työn suorituskyyky johtaa työtyytyväisyyteen, eikä toisin päin. Tällaisissa tapauksissa työn suorituskyyky on usein sidottu työntekijän arvostamiin palkintoihin. Kyvykkäät työntekijät ansaitsevat enemmän palkintoja ja ovat tyytyväisempiä siinä missä heikosti suoriutuvat työntekijät tulevat harvemmin palkituiksi. Lisäksi työtyytyväisyyden ja sen suorituskyvyn suhde ei ole vahvempi, koska jotkin organisaatiot jättävät tuloksen teon palkitsematta. Eräänä tekijänä mainitaan työtyytyväisyyden vaikuttavan työntekijöiden motivaatioon, mutta sillä olevan vähän vaikutusta työntekijän suorituskyvyn työssä, jossa tällä on minimivalta työn tuottamiin tuloksiin. Tämä selittää syyn, miksi työtyytyväisyyden ja sen suorituskyvyn välinen suhde on huipussaan vaikeammassa töissä, joissa työntekijällä on enemmän vapautta työn suorittamisprosessissa tai aikaa tehdä asiat löyhemmässä tahdissa. (McShane & Travaglione 2006, 117-118.)

6 Osaamisen ylläpitäminen työssä

Yksilön osaaminen toimii tälle työsuhteturvana ja selviytymiskeinona työmarkkinoilla. Organisaatiot eivät välttämättä pysty tarjoamaan henkilöstölle jatkuvaa ja pysyväluntoista työsuhdetta. Työllistettävyyden yksilön näkökulmasta katsottuna on todennäköisempää niille, jotka huolehtivat omasta osaamisestaan. Työmarkkina-arvo määräytyy pitkälti sen mukaan, minkälaista osaamista yksilö omaa, ja minkälaisen korvauksen yritys on siitä valmis maksamaan. Tarvittavan osaamisen tason rapistuttua tai puuttuessa täytyy henkilön kouluttautua eteenpäin muuttuvilla työmarkkinoilla. (Sydänmaanlakka 2003.)

Yksilön osaamista voidaan arvioida henkilökohtaisen kehityssuunnitelman luomisella. Tätä voidaan käydä läpi esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa esimiehen kanssa. Suunnitelman toteutusta valvomalla pystytään todentamaan kehityskohteiden toteutuminen. Organisaatiossa tar-

vittava osaaminen ja sen läpinäkyvyys auttavat tavoitteiden asettamisessa jokaiselle työntekijälle heidän osaamistarpeidensa mukaisiksi. (Sydänmaanlakka 2003, 158-160.)

FOREX Stockmannin henkilöstön kyky pysyä valppaana työssä on ensisijaisen tärkeää työn luonteen kannalta. Henkilöstö kokee päivittäin haasteita asiakaspalvelun kanssa, sillä henkilöstön on tiedettävä mahdollisista seteliuudistuksista ja valppaana väärennösten varalta. Apuna toimiva setelikirja, jossa on listattu voimassa olevat setelisarjat, uudistuu vuosittain. Seteliuudistuksia kuitenkin tapahtuu kuukausittain. Internet-ohjelmaa, jota FOREX käyttää setelikirjan ohella, päivitetään useammin. Työn keskeytyminen puhelinsoiton tai kollegan avunpyynnön takia vaatii myös oman osansa keskittymiskykyä, jotta voi palata tekemänsä asian pariin. Kurssivaihtelujen seuraaminen ja sähköpostitse ilmoitettavien uudistusten seuraaminen saattaa olla aikaa vievää. Mahdollisista uudistuksista on helpointa lukea työvuoron alussa, jottei esimerkiksi kesken asiakaspalvelutapahtuman tarvitse ruveta ihmettelemään muuttunutta protokollaa työskentelyssä. Lisäksi asiakkaat saattavat heittää työntekijöille haasteita, jolloin asiakkaalle esimerkiksi selvitetään mahdolliset lunastuspaikat tämän matkaseikeille taikka vastaavaa.

Stockmannin tiloissa toimiminen tarkoittaa FOREXissa sitä, että myös sen henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua joihinkin Stockmannin järjestämiin koulutustilaisuuksiin, jotka ovat linjassa FOREXin omien toimintatapojen kanssa. Tällaisia ovat muun muassa asiakaspalveluun liittyvät koulutustapahtumat. FOREX Stockmannin henkilöstön kuuluukin olla tietoinen Stockmannilla tapahtuvista suurimmista muutoksista ja Stockmannin asiakkaita palvellaan aina. Asiakkaita neuvotaan tarvittaessa muille Stockmannin osastoille tai kerrokseen, jos he tarvitsevat apua.

FOREXin tavoitteena rekrytoinnissa on ollut palkata koulutettuja, sisäisesti motivoituneita eli oma-aloitteisia työntekijöitä. Koska periaatteessa kenelle tahansa työntekijöistä saattaa osua vaativia asiakastilanteita, on tärkeää, että työntekijä ottaa ohjat omiin käsiinsä. Sisäisesti motivoituneet eli niin sanotusti sisältä päin motivoituneet työntekijät ovat optimistisia ja itsevarmoja työssään sekä päämääräorientoituneita ja kunnianhimoisia. Nämä työntekijät tarvitsevat työssään vain vähän ohjausta. Heille riittää oikean suunnan näyttäminen ja tarpeellisten resurssien antaminen työn tekemistä varten. Kausittainen kiitos ja palkinnot takaavat työn tulevan hyvin tehdyksi. Vastuun ottaminen omista päätöksistä on FOREXilla työskennellessä ensisijaisen tärkeää. Jokaisen työntekijän kuuluu hallita oikean kaltainen dokumentointi myyntijärjestelmään ja apua tulee osata pyytää vaikeissa tilanteissa. (Harvard Business Essentials 2006, 32-33.)

6.1 FOREXin tuotteet ja palvelut

Alla kuvataan yrityksen tuotteet ja palvelut, koska niiden hallitseminen on olennaista osasta FOREXin työntekijöille. Työntekijöiden on hallittava tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen ja myyntiprosessit.

- Käteisvaluutta

FOREX käsittelee yli kahdeksaakymmentä käteisvaluuttaa ja niiden kurssit vaihdetaan kaksi kertaa arkipäivässä, kello 11.00 ja 16.00. Kurssit eivät välttämättä koske vahingoittuneita tai vanhentuneita seteleitä. Eksoottisemmat valuutat voidaan tilata toimitiloihin 48 tunnin toimitusajalla valuutan saatavuuden mukaan. Vaihtokulut ulkomailla saattavat olla korkeita riippuen kohteesta. FOREXilla asioidessa kulu ei veloiteta. Esittämällä FOREXin kanta-asiakaskortin matkavaluutta vaihdetaan takaisin euroiksi ilman palvelumaksua. Myös suurimmat kolikot käsitellyimmistä valuutoista vaihtuvat takaisin päin. FOREXilta on mahdollista hankkia lahjakortteja halutessaan muistaa matkaan lähtevää tuttavaa. (FOREX Bank 2011.)

- Lähipostitoimitus

FOREXilla toimii sähköinen varaupalvelu, jonka kautta asiakas saa tilattua lähipostiinsa valuuttaa. Palvelun periaatteena on valuutan varaaminen vähintään neljä arkipäivää ennen noutoa ja tilaus maksetaan aina etukäteen FOREXin tilille. Jos asiakas haluaa tilata valuuttaa lähipostistaan noudettavaksi, täytyy hänen lisäksi maksaa etukäteen postin vakuutetun lähetyksen postimaksu. Valuuttakuori toimitetaan postiin heti kun maksusuoritus näkyy FOREXin tilillä. FOREX Oulu hoitaa näitä tilauksia. (FOREX Bank 2011.)

- Internet-palvelut

FOREXin Internet-palvelut mahdollistavat valuutan varaamisen etukäteen sekä yksityishenkilöille että yrityksille. Valuutan voi noutaa lähimmästä myymälästä, Helsinki-Vantaan lentokentän Airpro Travel-pisteestä tai lähipostista. FOREXin kanssa sopimuksen tekemällä yritykset voivat tilata maksuttoman kurssitilauksen, jolloin kurssit toimitetaan joko XML-tiedostoina tai FOREX sivustolinkin kautta yritykselle. FOREXin valuuttalaskimen voi lisätä www-sivustoon tai intranet-verkkoon. Myös iPhoneen saa tilattua FOREXin valuuttasovelluksen. (FOREX Bank 2011.)

- American Express Travelers Cheques

American Expressin matkasekit kuuluvat FOREXin valikoimiin, niitä sekä myydään asiakkaille että lunastetaan takaisin päin. Myydessä vakuutusmaksu on prosentuaalisesti 2,95 ja kirjoituskuulu kaksi euroa. Matkasekkejä löytyy sekä EUR, USD, CAD, JPY ja AUD valuuttamääräisinä,

joko 50, 100, 200 tai 500 kokoisina. Kurssi on päivän myyntikurssi matkasekeille. Matkasekit ovat turvallinen vaihtoehto matkalle otettaviksi varsinkin jos matka kestää pidempään tai henkilö matkustaa usein. Jos sekit jäävät lunastamatta matkalla, voi niitä käyttää myöhemmilläkin matkoilla. Matkasekit eivät käytännössä vanhene niin kauan kuin American Express toimii yrityksenä. Jos sekit varastetaan tai niille tapahtuu jotain, uudet toimitetaan tilalle 24 tunnin kuluessa häviämisestä ottamalla yhteyttä AMEXin yhteysnumeroon. FOREX antaa suosituksia matkasekeistä, ja asiakkaalle kerrotaan, minkä valuutan sekkejä kannattaa ottaa mil- lekin puolelle maailmaa. (FOREX Bank 2011.)

- MoneyGram Money Transfer

MoneyGram Money Transfer on sähköinen rahanlähetytapa, joka on kätevä esimerkiksi silloin, kun perheenjäsen tai tuttava on matkalla ja tarvitsee lisää käyttövaluutta. FOREXin työntekijöiden tulee varmistaa, että lähettäjä tuntee henkilökohtaisesti vastaanottajan, jolloin lähettäminen on luotettavaa ja turvallista. Rahansiirto menee perille mille tahansa puolelle maailmaa noin viidessätoista minuutissa. MoneyGramilla on agentteja yli 180 maassa ja toimipisteitä noin 125000, joten rahan lähetytys tai vastaanotto toimii mutkattomasti monessa paikassa. MoneyGram on samankaltainen sähköinen rahanlähetytapa kuin Western Union. Kulut ja kurssit saattavat vaihdella palveluittain. (FOREX Bank 2011.)

- Eurooppalainen matkavakuutus

Eurooppalaisen vakuutus on saatavissa myös FOREXilta, mikä on kätevää, varsinkin jos vakuutuksen hankkiminen on jäänyt viime metreille ennen matkan alkua. Pohjoismaihin suuntautuille matkoille saa matkavakuutuksen 50 prosentin alennuksella. Matkustajavakuutus on mahdollista ottaa esimerkiksi neljän, yhdeksän tai kuudentoista vuorokauden kestoisen matkan mukaan ja vakuutussumma myös valitaan itse. Matkatavaravakuutus täytyy ottaa erikseen samalla periaatteella tai sen voi jättää ottamatta halutessaan. Matkatavaravakuutus sisältää matkavastuu- ja matkaoikeusturvavakuutuksen. Matkustajavakuutukseen taas kuuluu aina hoidonkorvaus. Lisäksi siihen voi ottaa päiväkorkvauksen, haittakorkvauksen ja kuolinkorkvauksen. (FOREX Bank 2011.)

6.2 Yksilön osaamisen kehittämisen muodot FOREXissa

Osaamista voi kehittää monilla tavoin. Lähdekirjallisuuden tarjoamista vaihtoehtoista kirjoittajan Viitalan (2007, 190-192) mainitsemista työkierrosta, erityistehtävistä ja projekteista ja moniosaamisesta. McShane ja Travaglione (2007, 182-184) käsittelevät jokseenkin samoja asioita hiukan eri vivahtein motivoivien työmallien näkökulmasta. Motivoivia työmallia löytyy McShanen ja Travaglione (2007) mukaan pääasiassa kolme erilaista: työrotaatio, työn laajen-

taminen ja työn rikastaminen. Näitä käsitellään, koska niitä voidaan hyödyntää FOREX Stockmannin henkilöstön työkyvyn lisäämisessä. Nämä voidaan myös käsittää yksilön osaamisen kehittämisen muotoina.

6.2.1 Työkierto

Työkierto eli FOREXin yrityksessä käyttämä termi rotaatio on vahvasti esillä vaihtoehtona kaikille sitä haluaville. Viitalan (2007, 190-191) sanoin henkilöitä siirretään tällöin oppimaan uutta uusiin yksiköihin. Hänen mukaansa työkierto auttaa näkemään eri toimintojen välisiä yhteyksiä ja näin arvostamaan muita kuin oman alueen toimintoja yrityksessä. Mahdollisuus työkiertoon pystytään näkemään myös työn turvallisuutta edistävänä tekijänä (Rauramo 2004). Halutessaan kokoaikaisillakin työntekijöillä on mahdollisuus pyytää vuoroja toisista FOREXin liikkeistä, kunhan joku sen liikkeen työntekijöistä on valmis vaihtamaan vuorojaan.

Työrotaatiossa työntekijät oppivat uusia puolia omasta työnkuvastaan ja pääsevät oppimaan useampia käytäntöjä eri toimipisteissä. Moniosaaminen tulee rotaatiossa käytäntöön ja se johtaa joustavuuteen yrityksen sisällä, esimerkiksi sijaisuuksien kattamisen avuksi. Se myös vähentää työnkuvan tylsyyttä antamalla uusia katsantotapoja jo opittuun nähden. (McShane & Travaglione 2007, 182.) FOREXilla työrotaatioon kannustetaan eri liikkeiden välillä, jotta valutanvaihdon tiedot pysyvät ajantasaisina ja jotta eri liikkeiden käytänteet tulisivat tutuiksi.

FOREXin yleisen linjauksen osalta suurissa ja pienemmissä liikkeissä, kuten FOREX Stockmann, saattaa olla pienissä asioissa eroja miten samat asiat hoidetaan. Esimerkkinä arkistointi. Hyviä käytänteitä pyritäänkin kierrättämään käytännön asioissa. Tuntipalkkaiset työntekijät tekevät hiukan enemmän töitä kuin kuukausipalkkaiset myös muissa liikkeissä. He saattavat olla paremmin perillä muiden liikkeiden käytänteistä. Rotaation merkitystä opiskeleville eli tuntipalkallisille työntekijöille ei ole aiemmin tutkittu. Kiinnostavinta on, nähdäänkö työtuntien teko muissa kuin omassa nimetyssä liikkeessä raskaampana, vai onko liikkeen sijainnilla mitään merkitystä työntekijälle.

6.2.2 Erityistehtävät ja projektit

Tehokas henkilöstön kehittämisen muoto FOREXissa on antaa haasteellisia erityistehtäviä taikka projekteja toteutettaviksi. Viitala (2007, 191-192) luonnehtii erityistehtävien sisältävän henkilökohtaista vastuunottoa projektiluontoisesti riippumatta työtehtävän luonteesta. FOREX työnantajana tämä useimmiten tarkoittaa erilaisissa kumppanuusurheiluseurojen kisoissa edustustehtäviä, kumppanuusyrityksiin yhteydenpitoa esimerkiksi henkilökohtaisesti paikan päällä käynnein taikka muissa tapahtumissa, kuten Matkamessuilla edustamista. Erilaisia osaamisen päivitystehtäviä ja hankkeita myös annetaan henkilöstölle silloin, kun yritys kokee

sen parhaimmaksi tavaksi juurruttaa uutta tietoa henkilöstön keskuudessa. Erityiset markkinointi- ja edustustehtävät hoitaa joku FOREX Stockmannin työntekijöistä, koska työnjako toimii hyvin pienessä liikkeessä.

Erityistehtäviä ja projekteja voidaan käsitellä työn laajentamisen näkökulmasta. Työn laajentamisessa työntekijälle annetaan useampia työtehtäviä entiseen nähden. Työn tehokkuus ja joustavuus pääsevät näin uusin mittoihin, joskin itsessään tämä ei lisää motivaatiota, suorituskkyä tai työtyytyväisyyttä. Työn laajentaminen onnistuu, kun työntekijän kykyihin liitetään enemmän yksinpäättäväisyyttä ja tietotaitoa. (McShane & Travaglione 2007, 182-183.)

6.2.3 Moniosaaminen

Viitala (2007, 192) kertoo moniosaamisen olevan olennaista tiimityöskentelyssä, sillä muut jäsenet voivat taidoillaan paikata puuttuvan jäsenen osaamisen. Tällöin tuotantoprosessin ongelmiin puututaan ilman apua esimieheltä eli koko tuotantoprosessi on tiimin jäsenille tuttu. Vaihtelun ja haasteen lisäksi moniosaaminen auttaa kehittämään sijaisjärjestelmää, jolloin työn laatu ei pääse kärsimään. Ammattitaidon kehittyessä päästään liikkumaan työtehtävistä toisiin helpommin ja asema organisaatiossa saattaa parantua. Työntekijän moniosaaminen myös nähdään työmarkkinoilla houkuttelevana ominaisuutena. (Viitala 2007, 192.) FOREX Stockmannilla, kuten FOREXin palveluksessa yleisesti, henkilöstö voi periaatteessa mennä esimerkiksi toiseen toimipisteeseen työskentelemään, eikä se vaikeuta työpäivän kulkua eikä tuo ennen näkemättömiä haasteita vastaan. Toimipisteissä esimerkiksi dokumentointi tai työpisteiden rakenne voivat olla hiukan erilaisia, mutta perusasioiden ja toimintatapojen ei pitäisi erota suuresti. Tämän takia moniosaaminen hyödyttää FOREXin työntekijöiden päivittäisiä työaskareita.

Työ rikastuu, kun työntekijöille annetaan enemmän vastuuta työn mitoittamisen suhteen, koordinoinnin ja muun suunnittelun suhteen. Keskimäärin rikastetussa työssä työskentelevät henkilöt ovat työhönsä tyytyväisempiä ja motivoituneempia, jolloin poissaolot ja vaihtuvuus ovat pienempiä. Tuottavuus on korkeampi, kun työtehtävän identiteetti ja työpalaute eli teki-jältä itseltään saatu palaute, on parannettu kohentamalla. Myös tuotteen ja palvelun laatu paranee työn rikastamisen kautta, koska työntekijän kokemus vastuu ja omistajuuden kokemus asiaa kohtaan ovat kasvaneet. (McShane & Travaglione 2007, 183-184.)

6.3 Osaamisalueita FOREXin palveluksessa

Seuraavaksi kerrotaan osaamisalueista, jotka ovat välttämättömiä päivittäistä työskentelyä ajatellen nimenomaan Stockmannin liikkeen työntekijöille.

6.3.1 Myyntiosaaminen

Myyntitaidot ovat tärkeitä valuutanvaihtoyrityksen henkilöstölle. Varastonkierolle on olennaista varaston säännöllinen vaihtuvuus. Valuutoille, jotka eivät sillä hetkellä myy omassa liikkeessä, saattaa olla kysyntää muissa FOREXin liikkeissä. Silloin on kannattavaa lähettää ne eteenpäin. Lisäksi on asiakkaiden edun mukaista, että heille kerrotaan valuuttaostoksilla mahdollisista maahan vientirajoituksista ja seteliuudistuksista. On lisäksi olemassa monia maita esimerkiksi Afrikassa ja Aasiassa, joiden valuuttaa ei käsitellä Suomessa, mutta joihin kannattaa vaihtaa Suomessa Yhdysvaltain dollareita suoraan maksua tai paikan päällä vaihtamista varten, jotta saa paremman kurssin kohteessa. Tämän muistamisessa työntekijöitä auttaa valuuttalakana, johon on listattu tietoja matkakohteista.

Asiakkaiden varatessa valuuttaa myyjällä on vastuu neuvoa asiakasta, mikäli tämä on esimerkiksi varannut valuuttaa muutamalla kymmenellä eurolla kohteeseen, jossa maksukortit eivät kelpaa kaikkialla. Liiketoiminnan kannalta näin saavutetaan suurempi tuotto yritykselle tavalla, josta on aitoa hyötyä asiakkaalle.

Valuuttamyyjän kuuluu kysyä asiakkaalta oikeat kysymykset saadakseen selville asiakkaan todellisen valuutan tarpeen. Valmispakettimatkalaiset usein tarvitsevat valuuttaa käyttöönsä aivan eri tavalla kuin omatoimiset reppureissaajat. Myös business-matkaaajat eroavat asiakskuntana lomailijoista, ja matkan kesto vaikuttaa pitkälti siihen, mitä asiakkaiden on huomattu toivovan valuutta-asioiden osalta. Kuukausien matkoille lähtevät henkilöt saattavat haluta matkasekkejä mukaansa vakuudeksi, ja opiskelijavaihtoon ja töihin pidemmäksi ajaksi lähtevät asiakkaat saattavat arvostaa enemmän vinkkejä kohteessa toimimisesta. Asiakkaat saattavat kysyä samanlaisia kysymyksiä valuuttaa vaihtaessaan, kuin mitä matkatoimistoissa kysytään. Tällöin kohdetuntemus FOREXin työntekijöillä on tärkeää. Jos ei itse ole käynyt kohteessa, kysytään kollegoilta, tuntevatko nämä matkakohdetta.

Valuuttatuntemus itsessään vaatii myyjältä tarkkaavaisuutta. Valuuttojen nimillä puhuttaessa viereisten maiden valuutat saattavat mennä sekaisin. Ehkäpä yleisempiä sekaannuksia sattuu Liettuan liteissä ja Latvian lateissa, samoin kuin Japanin jeneissä ja Kiinan yuaneissa. Tällöin työntekijän tulee olla valppaana, jotta asiakkaalle varmasti saadaan oikeata valuuttaa kohdekohtaisesti mukaan.

Asiakkaat saavat paremman kurssin kanta-asiakaskorteilla käteisvaluutan ostossa. Henkilöstön tehtäviin kuuluu tarjota etuutta asiakkaille. FOREXilla on myös sopimus monien yritysten kanssa, jolloin esimerkiksi Finnairin Plus-korttia näyttämällä saa paremman kurssin ostokseen. Tähän ryhmään kuuluvat hyvin monien matkatoimistojen työntekijät, yhteistyöpankkien asiakkaat ja ammattihenkilöt. Maksuttoman kortin voi hakea mistä tahansa FOREXin toimipis-

teestä ja se rekisteröidään liikkeessä asiakkaan puolesta, jonka jälkeen se toimii näyttökorttina.

6.3.2 Valuutan menekin arviointi

Valuuttojen menekkien arvioiminen oikein ja näin ollen matkakohteiden tilanteista ajan tasalla pysyminen helpottavat henkilökunnan toimintaa huomattavasti. Ei ole ideaalista, että valuuttoja, joille ei sillä hetkellä löydy kysyntää tilattaisiin varaston arvoa heikentämään. Jos liikkeessä ei ole asiakkaan toivomaa valuuttaa, se voidaan tilata hänelle seuraavan toimituksen yhteydessä eli noin kolmen pankkipäivän kuluttua saapuvaksi liikkeeseen. Jos asiakas on lähdössä matkalle aikaisemmin, voi henkilökunta soittaa toisiin lähettyvillä oleviin liikkeisiin ja tehdä asiakkaalle sinne varauksen asiakkaan näin toivoessa. Varaston kierron kannalta tämä on yritykselle paras toimintatapa, mutta myös sen henkilöstön toiminnan helpottamisen kannalta. Asiakkaalle pystytään takaamaan hänen toivomansa valuutta vähintäänkin toisesta liikkeestä, jos valuutta on päässyt loppumaan jostakin liikkeestä, tai se on mennyt suoraan nimellä odottaviin varauksiin. Myyntiprosessi helpottuu menekin arvioinnin seurauksena eikä tilanne kuormita henkilöstön päivittäistä työtä.

Tuottavuuden määrittely Kauhasen (1996,52) mukaan onnistuu tuotoksen ja tarvitun työmäärän tai muun panoksen vertaamisen kautta. Hänen mukaansa tuottavuuden kehittämisen rajoittavina tekijöinä toimivat ihmisen henkinen ja fyysinen kapasiteetti. Tällöin työn tulee tarjota elämänsisältöä ja tyydytystä tekijälleen, jolloin työkokonaisuuksien kehittäminen vaatii nykyistä enemmän huomiota. Kauhasen tarkentaa, että jokaisen tulisi tuntea työnsä tavoitteet ja niiden on oltava ymmärrettävät ja hyväksyttävät työntekijälle.

6.3.3 Valuuttakurssien muodostuminen

FOREXin Suomen liikkeille yhteiset valuuttakurssit muodostetaan Ruotsissa kaksi kertaa päivässä. Ruotsin valuuttakurssien määräytymisestä vastaava taho toimittaa kurssit sähköisesti kaksi kertaa arkipäivässä Suomen liikkeille. Jokainen valuutanvaihtoyritys määrittää omat kurssinsa, jolloin esimerkiksi uutisissa kerrottavat keskimurssit eivät ole sama asia kuin FOREXin kurssit. Tarvittaessa FOREXin henkilöstö tarkistaa kurssien paikkansapitävyyden laskemalla keskimurssit myynti- ja ostokurssien avulla. Lisäksi aina valuuttatoimituksia vastaanottaessa liikkeessä olevat työntekijät laskevat toimitusten kurssien paikkansapitävyyden, jolloin matemaattisten laskutoimitusten hallinta on tärkeää.

6.3.4 Kielitaito

FOREX on pohjoismainen yritys, joka on perustettu Ruotsissa ja laajentanut sieltä toimintaansa Suomeen, Norjaan ja Tanskaan. Näissä maissa toiminta on kasvanut tasaisesti. Tavarantoimittajien kanssa kommunikoidaan jatkuvasti ulkomailla. Kansainvälisyys on keskeinen osio yrityksen toimintaa. Suomen liikkeissä tämä tarkoittaa käytännössä yhteydessä oloa Ruotsin FOREXiin ja toimittajaan ulkomailla.

FOREXin työntekijöiden perusosaamiseen luetaan hyvä englannin- ja ruotsinkielen taito, ja mitä useampaa kieltä osaa, sen parempi yrityksessä työskentelyn kannalta. Venäjän kielen taito on erityisen tärkeä henkilöstölle keskeisillä paikoilla sijaitsevista toimipisteistä. Asiakas-
kuntaan kuuluu paljon eri kulttuureista kotoisin olevia ihmisiä, mukaan luettuina turistit. Asiakaspalvelussa tulee huomioida asiakkaan tausta, jotta tätä osaa auttaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Kesäisin Suomeen ja erityisesti Helsinkiin saapuu enemmän turisteja, joista FOREX Stockmann saa oman osansa asiakkaiksi. Henkilöstön kokemusten perusteella esimerkiksi asiakkaat Espanjasta matkaavat usein samalla matkalla myös Ruotsiin ja muihin pohjoismaihin, joihin he saattavat vaihtaa valuuttaa jo ensimmäisessä kohteessa, joka on usein Suomi. Helsingissä toimivien matkaoppaiden kanssa solmitaan usein sopimuksia, joiden avulla he ohjaavat turistiryhmät Stockmannin tiloihin. Myös risteilylaivat, joiden henkilöstö saapuu lähettämään sukulaisilleen rahaa, saattavat saapua eksoottisista kohteista henkilöstön kanssa, jotka puhuvat hyvin kirjavia kieliä.

Erityisesti loma-ajat Venäjällä tuovat maahan paljon venäläisiä, joille on suotavaa saada palvelua omalla kielellään. Tässä nimenomaan Stockmannin tiloissa toimivalla FOREXilla on etua siitä, että sen palveluksessa toimii kaksi venäjää hyvin taitavaa henkilöä. FOREXin henkilöstölle on erittäin tärkeää, että henkilöstö taitaa mahdollisimman monia kieliä. Jokainen FOREX Stockmannin työntekijä ei tietenkään osaa kaikkia hyödyllisiä kieliä, mutta jo työnhakuvaiheessa työntekijälle on ollut hyödyksi taidon näyttäminen ruotsin ja englannin taidossa. Lisäksi espanjan, ranskan, venäjän ja saksan kielten osaaminen katsotaan aina positiiviseksi asiaksi. Kielitaito on yksi oleellisin yksilön kompetenssi valuutanvaihtoalalla.

6.3.5 Matkakohdetuntemus

Maantiedon tuntemus ja maailmankartan hahmottaminen auttavat henkilöstöä asiakkaiden palvelemisessa. Asiakas saattaa tiskille saapuessaan puhua matkakohdestaan pelkän kaupungin nimellä, jolloin työntekijän kannattaa aina varmistaa kohteena oleva maa.

Liikkeen palveluksessa on tuntipalkkaisia työntekijöitä, joiden äidinkieli on ruotsi. Yksi työntekijä taas puhuu äidinkielenään venäjää. Henkilöstön aiempia opiskelu- tai työkohteita ovat

olleet muun muassa Saksa, Turkki, Iso-Britannia, Venäjä, Kreikka ja Australia. Nuoresta keski-ikästään huolimatta suurin osa henkilöstöstä on ehtinyt tehdä töitä tai suorittaa opintoja ulkomailla.

7 Kompetenssit

Kompetenssien konsepti sisältää taidot (skills), tiedon (knowledge), kyvyt (aptitudes), arvot (values), tahtotilan saavuttaa jotakin (drive) sekä muut perimmäiset persoonalliset piirteet (personal characteristics), jotka johtavat ylempään suorituskyykyyn ja aikaansaannoksiin. Kompetenssi tarkoittaa yksilön kykyjä ja valmiuksia selvitä työn vaatimuksista. Kompetenssien avulla työntekijä pystyy suorittamaan työtehtävän entistä tehokkaammin. Tämä tapahtuu esimerkiksi kouluttautumis- eli oppimismahdollisuuksien avulla, jolloin ihmiset hankkivat taitoja ja tietoja. Nämä taidot ja tiedot antavat kompetensseja suorittaa tehtävät entistä tehokkaammin. Kun kompetenssit ovat kohdallaan, työntekijä on varma kyvystään suoriutua työstä hyvin ja hänellä on kyky kasvaa uusien haasteiden mukana. Yrityksillä saattaa olla väärä oletuksia siitä, että kaikilla työntekijöillä tulisi olla samankaltainen yhdistelmä kompetensseja. Ihmiset, joilla on erilainen yhdistelmä kompetensseja, voivat olla yhdessä yhtä tehokkaita ja tuloksellisia. Suuret organisaatiot käyttävät paljon rahaa identifioidessaan avainkompetensseja. Joitakin kompetensseja luonnehditaan liian laaja-alaisesti yrityksen rekrytoinnin ohjeena ja henkilöstön koulutustoiminnassa. (McShane, Travaglione 2006, 37, 84, 185.) Kompetenssin määritelmä voidaan käsitellä eri näkökulmista. Se voidaan ymmärtää yksilön ominaisuutena tai vaatimuksina, jotka työtehtävä on tekijälleen asettanut. (Ruohotie & Honka 2003, 54.)

Kompetenssin käsitettä on kuvailtu jo vuonna 1957, jolloin Selznick otti esille erityisen kompetenssin (distinctive competence) käsitteen strategisen johtamisen käsitteen yhteydessä. Hän tarkoittaa käsitteellä sellaista osaamista ja ominaisuuksia, jotka erottavat organisaation täysin toisista organisaatioista. (Laamanen ym. 2005, 17.) Sanchez, Heene ja Thomas (1996) taas näkevät kompetenssin yrityksen kykynä hyödyntää hallitusti erilaisia voimavaroja, jotta yrityksen tavoitteet saavutetaan. (Laamanen ym. 2005, 58.) Käsite on jokseenkin erilainen verraten McShanen ja Travaglioneen (2006, 37, 84, 185) käsitykseen kompetensseista, joka edellä mainitusti kuvaa yksilön eikä yrityksen valmiuksia suoriutua työtehtävästä.

Sanchez, Heene ja Thomas (1996) kirjoittavat myös kompetenssien johtamisesta, jonka he sisällyttävät kattamaan ne prosessit, joilla kompetensseja on mahdollista kehittää, hyödyntää sekä ylläpitää. Näkökulman mukaan kompetenssien kehittäminen sisältää prosessit, joiden avulla yritys pystyy kehittämään omia voimavarojaan. Kompetenssien hyödyntäminen taas sisältää nykyisen osaamisen hyödyntämisen. Tämä ei edellytä kompetensseissa sisällöllisiä tai

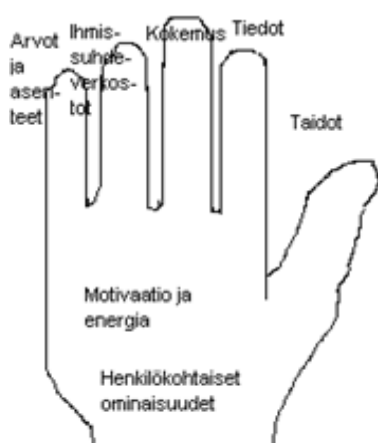
laadullisia muutoksia. Kompetenssien ylläpito on vaadittava ominaisuus voimavarojen tehokkaan hyödyntämisen saavuttamiseksi muuttuvissa oloissa. (Laamanen ym. 2005, 58-59.)

7.1 Osaamisen määrittely

Osaamista kuvataan eri tasoilla eri tavoin. Yksilötason osaamisen voi määritellä hyvin konkreettisesti, jolloin puhutaan yksilön kompetensseista. Opinnäytetyön tarkoitus on tutkia henkilöstön eli yksilöiden kompetensseja valutanvaihtoalalla. Yksilötason kompetenssit Sydänmaanlakan (2003) mukaan sisältävät yksilön tiedot, taidot, asenteet, kontaktiverkostot ja kokemukset. Yleisemmin määriteltynä yksilön osaaminen eli kompetenssi sisältää kyvyn ja halun suoriutua hyvin annetusta tehtävästä. Tiimitasolla osaaminen muodostuu tiimissä työskentelevien yksilöiden osaamisesta ja osaamisen eri yhdistelmistä. Osastotasolla osaaminen koostuu laajoista osaamisalueista (areas of expertise). Kehityssuunnitelmien tekeminen ja toteuttaminen onnistuu osastotasolla, koska osaaminen on konkreettista. Se saadaan yhdistettyä yksilötasolle. Yritystason osaaminen on jo hyvin abstraktia ja se kuvataan hyvin yleisellä tasolla. Yritystasolla puhutaan ydinosaamisista. Tämän lisäksi määritellään, millaista lisäarvoa ydinosaamiset tuovat asiakkaalle. (Sydänmaanlakka 2003, 136-138.)

7.2 Yksilön pätevyys

Kompetenssi eli pätevyys voidaan kuvata kädellä, koska käden taidot olivat ennen arvostettuja ja käsi työvälineenä osoittaa osaamista.



Kuva 1: Yksilön pätevyys. (Kauhanen, J. 2006.)

Käden sormet muodostavat kompetenssin eri osat. Kämmen kuvaa ihmisen henkistä ja fyysistä energiaa ja henkilökohtaisia taitoja. Tiedot ja taidot ovat vain osa yksilön kokonaisuosaamisesta. Tiedot ja taidot sisältävät ammattitaidon ja yleiset ja sosiaaliset taidot. Nykyisin liike-

elämässä ammattitaidon lisäksi on suuri merkitys kielitaidolla ja tietotekniikan ja tietojärjestelmien osaamisella. Yhteistyötaidot ja sosiaalinen joustavuus ovat nykyisin merkityksellisessä osassa. Henkilön tiedot kattavat tosiasiat, erilaiset menetelmät, käytetyt mallit ja teoriat. (Kauhanen 2006, 142-145.)

Kokemus auttaa uuden tiedon ymmärtämisessä ja nopeammin oppimisessa. Se on keskeisessä osassa kokonaisosaamista tarkasteltaessa. Ihmisen oppimiskyky lisääntyy iän mukana, mutta pitkä työelämäkokemus ei itsessään riitä. Henkilön omat kyvyt hyödyntää työelämäkokemusta uuden oppimisessa ja tiedon jakamisessa vaikuttavat kokonaisosaamiseen. (Kauhanen 2006, 142-145.)

Asiantuntemus koostuu tiedoista, taidoista ja kokemuksesta. Tilanteista selviytyminen vaatii usein enemmän kuin asioiden osaamista. Nykyään esimerkiksi tiedon saaminen ja kasvattaminen nopeasti ja sosiaalisten suhteiden kasvattaminen ja ylläpitäminen ovat tärkeitä seikkoja työelämässä. Sosiaaliset suhteet mahdollistavat tietojen ja kokemusten vaihdon ja kasvattavat mahdollisuuksia oppia asioita nopeammin. (Kauhanen 2006, 142-145.)

Arvot ja asenteet vaikuttavat osaamiseen omalla tavallaan osaamiseen. Arvot toimivat maailmankatsomuksen pohjana yksilölle ja asenteet vaikuttavat yksilön sopeutumismahdollisuuksiin organisaation muutoksissa. Asenteet kertovat, kuinka valmis yksilö on panostamaan oman osaamisensa kasvattamiseen ja ylläpitämiseen. Vastuunottaminen omista asioista ja työyhteisöstä on yrityksen kannalta tärkeää, minkä takia yritykset palkkaavatkin henkilöitä, joilla on yritykselle keskeisiä arvoja. Täydellinen sisällön osaaminen on toissijaista työntekijän asenteen ollessa kohdallaan palkkaamista ajatellen. Henkilöstön ammatillista osaamista pystyy kehittämään helpommin kuin muuttamaan henkilöstön asenteita. (Kauhanen 2006, 142-145.)

Yksilön motivaatio riippuu tämän arvomaailmasta ja elämänkaaren vaiheesta. Työ itsessään ja organisaation toteuttamat motivointikeinot vaikuttavat omalta osaltaan kokonaismotivoituneisuuteen. Psyykinen ja fyysinen energia vaikuttavat motivaation kasvuun tai vähentymiseen. Persoonalliset kykytekijät ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka vaikuttavat yksilön osaamiseen. Näitä ovat esimerkiksi yksilön luovuus, kielellinen ilmaisutaito ja esiintymistaito. Yksilön pätevyys koostuu kaikista edellä mainituista asioista. (Kauhanen 2006, 142-145.)

Tässä opinnäytetyössä kompetensseja on tarkoitus tutkia yksilön eli valuutanvaihtoyrityksen henkilöstön yksittäisten jäsenten osaamisen näkökulmasta. Ellström (1994) kirjoittaa kompetenssin olevan yksilön potentiaalinen kapasiteetti suoriutua menestyksekkäästi työstä tai erilisistä tehtävistä. Kapasiteettiin sisältyvät motoriset taidot, kognitiiviset ja affektiiviset tekijät, persoonallisuuden piirteet ja yksilön sosiaaliset taidot. Motoriset taidot viittaavat kätevyteen, kognitiiviset tekijät taas tietoon ja älylliseen kykyyn käsitellä asioita. Affektiiviset

tekijät kattavat yksilön asenteet, arvot ja motivaation. Persoonallisia piirteitä ovat esimerkiksi itseluottamus tai sen puute ja sosiaaliset taidot sisältävät ihmissuhdetaidot ja kommunikaatiovalmiudet. (Ruohotie & Honka 2006, 53-55.)

7.3 Opiskelijoiden kompetenssit

Opiskelijoiden kompetensseja mietittäessä on hyvä huomioida, että opetussuunnitelmien virallisina tavoitteina määritellään muodollisia kompetensseja. Tutkintojen kompetenssivaatimukset takaavat yksilölle mahdollisuuden pyrkiä seuraavan koulutusasteen opintoihin. Todellinen pätevyys saattaa kuitenkin poiketa merkittävästi formaalisesta kompetenssista. Koulussa opitut valmiudet eroavat usein huomattavasti työelämässä ja harrastuksien parissa tarvittavista kompetensseista. Tällöin on toivottavaa, että yksilön todellinen pätevyys olisi laajempi kuin tutkinnon antama muodollinen pätevyys. Todellinen pätevyys saattaakin olla vähäisempi kuin yksilön muodollinen pätevyys. Mikäli kompetensseja ei pääse hyödyntämään työelämässä päivittäisen työskentelyn ohessa, niiden ylläpitäminen ja kehittäminen eivät onnistu helposti. (Ruohotie & Honka 2003.)

Työn asettamat todelliset vaatimukset saattavat erota kompetensseihin liitetystä virallisista vaatimuksista. Työmarkkinoiden ja ammattijärjestöjen arvostamat kompetenssivaatimukset ovat vaikeita määriteltäviä, sillä ammattitaitoa on vaikea analysoida tarkasti. Lisäksi ammatikuntien tavoite on ylläpitää ammattitaidon statusta ja statuksen kohentamiseen liittyy sosiaalisia paineita. Viralliset kompetenssivaatimukset saattavat usein sisältää laatuvaatimuksia statuksen nostamiseksi. (Ruohotie & Honka 2003, 54-55.)

8 Pankkialan käytänteet tulevaisuudessa ja henkilöstöltä odotettu osaaminen

Pankkitoiminta on perinteisestä näkökulmasta katsoen ollut henkilöstövaltainen palveluala. Vielä 1980-luvulla pankkien henkilöstömäärät kasvoivat, mutta 1989 olleen piikin jälkeen ovat henkilöstömäärät romahtaneet. Vielä tuolloin pankeissa työskenteli yli 53 000 henkilöä, mutta määrä puolittui vuosituhatteen vaihteeseen mennessä. Sen koommin henkilöstömäärissä ei ole tapahtunut suuria muutoksia. Perinteistä pankin tiskillä asiointia ja pankkikonttoriverkostoa korvaavat ja täydentävät nykyään Internet- ja puhelinpankkipalvelut. Asiakkaiden ei ole nykyisellään tarvetta käydä pankkikonttorissa saadakseen asiansa hoidettua. Rutiininomaiset työt ovat vähentyneet tietotekniikan avulla ja asiakkaiden itsepalvelun lisäämisellä. Pankkien konttoriverkosto keskittyy tämän takia nykyään asiakkaiden vaativampien pankkiasioiden hoitoon. Nykyisellään pankkipalvelujen keskeisimmät osaamisalueet ovat kassapalvelujen lisäksi palveluneuvonnan ja palvelujen myynnin taitamisessa. (Kontkanen 2009, 66-68.)

Suomen pankit ovat panostaneet jo vuosikymmenten ajan henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja osaamiseen. Henkilöstön valmiuksia kehitetään erilaisilla pankeille laadituilla koulutusohjelmilla. Pankeilla on kiinteät yhteydet koti- ja ulkomaisiin koulutuslaitoksiin ja työyhteisökoulutus ja työkierto ovat laajalti henkilöstön käytössä. Finanssialan koulutukseen Suomessa vaikuttavat maan lainsäädäntö, pankin oma koulutuspolitiikka ja finanssialalla yleisesti tapahtuneet muutokset. (Kontkanen 2009, 66-67.)

Tulevaisuudessa pankkialan tehtävien hoitaminen edellyttää henkilöstöltä syvällistä erityisosaamista ja laajaa palveluneuvonnan hallintaa. Myyntitaito tulee olemaan entistä tärkeämpi elementti ja tehtävien hoito entistä vaativampaa kokonaisuudessaan. Myynti- ja palvelutilanteet vaativat jatkossa osaamisen soveltamista joustavasti asiakaspalvelijoilta. Työtavat vaativat lisää joustavuutta henkilöstöltä jatkossa. (Kontkanen 2009, 66-67.)

9 Tutkimusprosessi

Opinnäytetyön alkuvaiheissa oli selvillä, että työ tulisi käsittelemään FOREX Bankin henkilöstöasioita. Seuraavaksi lähdettiin etsimään yrityksen ja opinnäytetyön kannalta oleellisia aihepiirejä työhön. Aihealue on sinänsä hankala, sillä FOREXilla on hyvin ohjatut ja viimeistellyt materiaalit henkilöstöasioista. Lisäksi työtyytyväisyyshaastattelut ja tutkimukset ovat entuudestaan tulleet tutuiksi henkilöstön jäsenille, sillä näitä asioita seurataan erilaisin työtyytyväisyyskyselyin ja esimiehen kanssa käytävien kehityskeskusteluiden avulla. Sen tähden olikin haasteellista rajata alue niin, ettei opinnäytetyö toistaisi yrityksen jo käyttämiä tutkimusalueita.

Suurelta osin tästä syystä oli syytä rajata tutkimusalueeksi pienempi joukko, jotta erilliset Suomen yksiköt eli liikkeet eivät olisi jälleen kerran toimineet vastaajina. Osittain siksi päädyttiin valitsemaan tutkimusjoukoksi juuri FOREX Stockmannin liike Helsingin keskustassa. Osittain syynä toimi myös se, että opinnäytetyön kirjoittajana työskentelen kyseisessä liikkeessä. Liikkeen pienen henkilöstömäärän vuoksi tutkimusmenetelmäksi määräytyivät haastattelut. Koko Suomen liikkeiden henkilöstöhaastattelut toteutetaan nykyisin pitkälti sähköisten järjestelmien ja vastauspohjien avulla. Tätä ajatellen oli mielenkiintoista lähteä kysymään ohjattuja kysymyksiä tietyn liikkeen henkilöstöltä, ja arvelin, että kerättävän materiaalin avulla saataisiin henkilöstön äänet uudella tavalla kuuluviin.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa FOREXin johdon toive oli lähteä tutkimaan yrityksen taloudellista puolta, mutta pian paljastui kyseisen alueen olevan vaikeasti yhdistettävissä henkilöstöasioihin. Opinnäytetyö on luonteeltaan julkinen, joten käsiteltäviä aiheita piti miettiä tarkkaan. Näin ollen pyysin ja ehdotin lisää aihepiirejä, joista henkilöstön kompetenssien tutkiminen oli yritykselle mieluinen aihe. Osaamisen lisäksi halusin laajentaa työtä siten, että se olisi erityi-

sen osuva Stockmannin liikkeen kannalta. Koska monet liikkeen työntekijöistä työskentelevät ja opiskelevat samanaikaisesti, tuntui luontealta ottaa tämä näkökulma työhön mukaan. Tämä osaltaan johti siihen, että työssä käsitellään myös opiskelevien työntekijöiden työkykyä ja osaamisen vaikutusta työkykyyn. Opiskelun ja työskentelyn yhdistäminen saattaa rajoittaa muuta elämää, minkä valossa halusin haastattelujen kattavan työntekijöiden kokemukset omasta jaksamisestaan osana työkykyä.

9.1 Tutkimuskysymykset

Haastattelujen avulla pyrin saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten työntekijät kokevat työn ja opiskelun vaikuttavan työkykyynsä?
- Millä tavoin osaaminen vaikuttaa henkilöstön työkykyyn?
- Millaisia kompetensseja työssä tarvitaan nyt ja tulevaisuudessa?

9.2 Käytettävä tutkimusmenetelmä

FOREX Stockmannin henkilöstömäärä on liikkeen koon takia pieni, minkä takia opinnäytetyön tutkimusmuodoksi valittiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus ja teemahaastattelut. Haastatteluun pyritään aina keräämään mahdollisimman paljon tietoa määritellystä aiheesta. Sen takia on hyvä antaa haastattelukysymykset tai vähintään aihepiirit haastateltavien tietoon etukäteen, jotta he voisivat miettiä asiaa ennalta käsin. Tämä onnistuu samalla, kun saadaan lupa haastateltavilta ja sovitaan haastatteluajankohta. Ennen haastattelukysymysten käyttöä kysymykset annettiin FOREXin edustajalle tarkastettaviksi, jotta kysymyksille saatiin virallinen käyttö lupa. Tulee myös muistaa, että haastattelujen pohjalta saadut vastaukset ovat yrityksen henkilöstön yksittäisten ihmisten näkemyksiä, eivätkä välttämättä edusta yrityksen virallista linjaa. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

9.2.1 Teemahaastattelu

Haastattelumuotona tutkimuksessa käytettiin teemahaastatteluja. Teemahaastatteluja kutsutaan myös puolistrukturoiduiksi haastatteluiksi, jolloin haastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Tällöin riippuu paljon haastattelijasta, esitetäänkö kaikki kysymykset jokaiselle haastateltavalle ja esitetäänkö ne samassa järjestyksessä. Yhdenmukaisuuden vaade on kuitenkin olemassa. Koska tämän tutkimuksen tarkoitus on havaita henkilöstön näkemyksiä työn ja opiskelun yhdistämisestä sekä niiden vaikutuksesta työkykyyn, tullaan jokaiselle haastateltavalle esittämään kysymykset pitkälti samalla tavalla. Opinnäytetyön muut keskeiset aihepiirit eli kompetenssit ja osaaminen ja niitä käsittelevät kysymykset esitettiin järjestyksessä haastateltaville, mutta opiskelunsa hiljattain

päättäneille henkilöille aihepiirien järjestystä saatettiin joutua muokkaamaan. Tällöin oli mahdollista nähdä, saivatko aihepiirit erilaisia painoarvoja. Kysymysten tulee aina olla merkityksellisiä tutkimuksen tarkoituksen kannalta, eli niille täytyy löytyä perustelu tutkimuksen viitekehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2002.)

Ennen varsinaisia haastatteluja kerroin jokaiselle haastateltavalle, että työlle on hyväksi, mitä enemmän he pystyvät aiheesta kertomaan. Mikäli vastaus ei täysin tavoittanut potentiaalisia sisältöjä, pystyi haastateltavalle oikaisemaan tiedonantoa ja sen suuntaa lisäkysymyksin. Ensimmäisten haastattelujen aikana en ollut vielä varautunut mahdollisiin selventämispyyntöihin, mutta merkityksen selventäminen tarvittaessa helpottui muutaman haastattelun jälkeen. Haastattelumetodin valitseminen itsessään mahdollistaa vastausten syventämisen ja selventämisen tarvittaessa. (Hirsjärvi & Hurme 2006.) Lisäksi haastattelutilanteessa kerroin työn kannalta olennaiset määritelmät haastateltaville. Näitä olivat työkyvyn ja kompetenssien määritelmät. Halusin selventää näitä lähinnä sen tähden, että esimerkiksi työkykyä käsitellessä on olennaista ymmärtää, että käsite sisältää sekä psyykkisen, fyysisen, että sosiaalisen ulottuvuuden. Lisäksi kompetensseista puhuttaessa on olemassa monia erilaisia määritelmiä. Halusin selventää haastateltaville, että tässä työssä käsiteltiin nimenomaan yksilön kompetensseja.

9.3 Aineistonkeruu ja kohdejoukon kuvaus

Opinnäytetyöprosessi alkoi vuonna 2010 ja alueen rajaaminen vei oman aikansa. Alun perin työ olisi käsitellyt opiskelevien työntekijöiden työkykyä FOREX Stockmannin palveluksessa ja osaamisen vaikutusta heidän työkykyynsä. Opinnäytetyön tekijänä lähestyin itse FOREXin Suomen johtoa toiveenani tehdä opinnäytetyö yritykselle. Yritykseltä tuli pyyntö käsitellä työssä tarkemmin kompetensseja, joita työntekijät työssään tarvitsevat. Koska kompetenssit ja osaaminen ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa, en nähnyt asiaa ongelmana. Lisäksi huomasin myöhemmin lukiessani lähdekirjallisuutta, että osaaminen ja kompetenssit olivat osassa kirjallisuutta täysin saman sisältöisiä, riippumatta siitä, kumpaa termiä asiasta käytettiin. Tältä pohjalta lähdin kokoamaan aineistoa työhön ja Helsingin keskustassa toimiva FOREX Stockmann oli luontainen valinta tutkimuskohteeksi, sillä se on työpaikkani. Tämä ei kuitenkaan ollut tärkein peruste juuri Stockmannin toimipisteen valintaan. Tutkimuskohteena se on yksi Suomen uusimmista FOREXin liikkeistä, jolle ei ole keritty tehdä monia yrityksen sisäisiä tutkimuksia. Aihepiiriä ei myöskään ole yrityksessä tutkittu. Opiskelevien työntekijöiden näkemykset omasta osaamisestaan eivät ole tulleet esille samassa mittakaavassa aiemmin.

Pyysin FOREX Stockmannin henkilöstöä osallistumaan tutkimukseen. Koska työskentelen näiden ihmisten kanssa päivittäin tai vähintäänkin kuukausittain, ei ollut vaikea saada myöntymystä osallistumiseen. Uskon myös sen auttaneen, että monet opiskelevista työntekijöistä

olivat samassa tilanteessa kanssani, lähellä valmistumista koulutusohjelmistaan tai tekemässä parhaillaan lopputyötään. Sovimme haastatteluajankohdat ollessamme liikkeessä samaan aikaan tai puhelimitse. Suullinen sopimus oli tässä tapauksessa riittävä, sillä varsinainen kirjallinen lupa haastattelujen tekemiseen oli jo saatu yrityksen johdolta. Tutkimuksen varsinaista kohdejoukkoa kuvataan lisää kohdassa FOREX Stockmannin henkilöstö.

Haastattelut tehtiin pääasiassa Helsingin keskustan Stockmannin henkilöstötiloissa. Lähes kaikki haastattelut tehtiin henkilöstön kahvilan kulmapöydässä, jonka kautta ei ole läpikulkua muualle henkilöstötiloihin. Osa haastatteluista tehtiin haastateltavan työajalla, koska olin saanut siihen luvan, ja osa vapaa-ajalla. Yksi haastattelu toteutettiin haastateltavan kotona. Haastatteluiden tallentamiseen käytettiin nauhuria ja haastattelut litteroitiin haastattelujen jälkeen.

9.4 Aineiston analyysi

Harkinnan jälkeen päädyin valitsemaan teemoittelun keräämäni aineiston analysointitavaksi. Tällöin analyysivaiheessa tarkastellaan aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä kaikille haastateltaville. Aineiston pohjalta nousevat piirteet saattavat olla yhtenäisiä teema-haastattelun teemojen kanssa. Vähintäänkin lähtökohtateemojen voidaan odottaa nousevan esiin haastattelujen pohjalta. Useimmiten haastattelujen pohjalta nousee esille myös uusia teemoja, jotka saattavat olla alkuperäisiä lähtöteemoja kiinnostavampia. Alkuperäiset ja uudet esille nousevat teemat ovat useimmiten yhteydessä toisiinsa. Analyysin pohjalta esille nostetut teemat pohjaavat aina tulkintaan haastateltavien kertomuksista. Todennäköisyys, että kaksi haastateltavaa ilmaisisi itseään samoin sanoin, on heikko. Tutkijan tehtävä onkin koodata ilmaukset samaan luokkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 173-174.)

Teemoittelu koostuu siis laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Se korostaa teeman sisältöä, eli yritetään selvittää, mitä haastateltava on teemasta sanonut ja mitä asioita siihen nähdään sisältyvän. Teemoittelun tukena voi toimia esimerkiksi teemakortisto, johon aineisto jaotellaan eri aihepiireittäin. Ajatuksena on kuvata aineistosta löytyviä teemoja ja niitä kuvaavia näkemyksiä. Näkemykset voidaan jaotella kunkin teeman alle kortistoon. Näin voidaan erotella näkemyserot, joita eri teemat sisältävät. Tässä tutkimuksessa oletettavat teemat ovat opiskelun ja työn yhteensovittaminen, työkyky ja kompetenssit. Näiden pohjalta haastatteluissa voi kuitenkin nousta esille uusia teemoja, jotka ovat mahdollisesti voimakkaammin esillä haastateltujen työntekijöiden elämässä. (Kajaanin AMK 2011.)

Eräs tapa kuvata teemojen sisältöä on käsitellä aineistoa alkuperäisin sitaatein. Sitatit ovat lainauksia alkuperäisistä litteroinneista ja ne ovat sanatarkkoja. Niiden avulla pystytään ku-

vaamaan kerättyä aineistoa ja sen pohjalta ilmenneitä teemoja. Sitaatit toimivat tulkintojen ja johtopäätösten tulkintojen tukena. (Kajaanin AMK 2011.)

Haastattelin kaikki haastateltavat noin kolmen viikon aikana. Ensimmäinen haastattelu pidettiin heinäkuun lopussa 2011 ja viimeinen elokuun lopussa 2011. Litteroin haastattelut muuttaman päivän kuluessa haastattelun ajankohdasta. Analysoinnin aloittaminen on hyvä tehdä mahdollisimman äkkiä keruuvaiheen jälkeen. Aineisto on tuore ja mielenkiintoinen tutkijalle uutena. Jos tietoja täytyisi selventää jälkepäin, se onnistuu parhaiten heti haastattelujen jälkeen. Tosin joihinkin ongelmiin on hyvä ottaa ajallisesti etäisyyttä. (Hirsjärvi & Hurme 2006.)

10 Tulokset

Haastattelujen perusteella kertyi paljon aineistoa. Kaiken kaikkiaan haastateltavia oli yhdeksän henkeä ja haastattelujen kesto oli 30-45 minuuttia, riippuen haastattelusta. Litteroitujen haastattelujen keskiarvoinen sivumäärä oli kolmetoista sivua. Yhteensä käsiteltävänä oli siis suurin piirtein 117 sivua materiaalia. Teemoittelun avulla lähdin jakamaan tuloksia kolmeen eri osioon, jotka ovat teoriaosiossa esiteltyjä aihepiirejä.

Seuraavaksi kerron haastattelujen pohjalta nousseista teemoista, jotka on jaoteltu kolmeen eri lukuun. Ensimmäinen luku tarkastelee opiskelevien työntekijöiden kokemuksia opintojen ja työn yhdistämisestä. Seuraava keskittyy osaamiseen ja käsittelee osaamisen vaikutusta työkykyyn. Kolmas tuo esille, millaisia kompetensseja työntekijät nykyään kokevat tarvitsevänsä työssään ja millaisia kompetensseja he uskovat henkilöstön tällä alalla tulevaisuudessa tarvitsevan.

10.1 Kokemuksia opiskelun ja työn yhdistämisestä

Työssä käynnin ei koettu hidastavan opintojen etenemistä, sillä haastatellut kutsutyöntekijät työskentelevät pääasiassa noin kahtena tai kolmena päivänä viikossa, jolloin opintojen ei koettu kärsivän työvuorojen hoitamisesta. Lisäksi eräs valmistunut haastateltava oli toiminut vielä opiskellessaan kutsutyöntekijänä ja vasta valmistumisen jälkeen hänet oli nimitetty koikaikaiseksi työntekijäksi Stockmannin FOREXiin. Näin ollen työssä käynti ei ollut vaikuttanut haastateltavan kertomuksen mukaan itse valmistumiseen.

Työmatkojen kesto näytti vaikuttavan siihen, missä toimipisteessä opiskelevat työntekijät mieluiten kävivät työskentelemässä. Jos työntekijälle ei ollut riittänyt tarpeeksi vuoroja oman liikkeen työvuoroja suunniteltaessa, oli tämä voinut tarttua muista liikkeistä tarjottuihin sairauslomajaisuuksiin tai vastaaviin poissaoloihin. Tämä vaikutti kuitenkin olevan rankempaa

opiskelijalle liikkeeseen liikkumisen takia. Varoitusaikaa työvuoron ottamiseen muusta liikkeestä saattoi olla haastattelujen perusteella muutama päivä tai tunti, mikä ei itsessään vaikuttanut harmittavan ketään. Työvuoro otettiin, jos vain muilta menoilta mahdollisesti pääsi sen tekemään. Käytännön järjestelyjen takia työntekijöiden työvaatteita säilytetään oman nimetyn liikkeen henkilöstön tiloissa, jolloin työntekijän tulee tarvittaessa hakea ne käyttöön-
sä menessään tekemään työvuoron toiseen FOREXin liikkeeseen. Tätä pidettiin hiukan hankalana, jos välimatka kodin ja liikkeen välillä oli pitkä. Eräs haastateltava kertoi pysyvästä siirtymisestään uuteen liikkeeseen:

”Totta kai se on mun vapaa-aikaa lisänny, koska mun matkat on paljon lyhyemmät.”

Kiireisen opiskelu- ja työelämän keskellä vapaa-aika sai haastatteluissa myös paljon painoarvoa. Vapaa-ajalla hoidettiin koulusta saatuja tehtäviä, harrastettiin esimerkiksi liikuntaa ja hoidettiin sosiaalisia suhteita.

Vain muutama haastateltavista oli muuttanut pääkaupunkiseudulle viimeisen neljän vuoden sisään opiskelun takia. Menneisyydessä perhe oli saattanut muuttaa kauempaa, mutta varsinaisesti opiskelua varten pääkaupunkiseudulle muuttaneita oli vain muutama. Muut haastateltavat olivat alun perin pääkaupunkiseudulta kotoisin.

Haastattelujen pohjalta nousseista teemoista yhdeksi vahvaksi teemaksi opiskelevien työntekijöiden puheista nousi raha. Tämä tuli vahvemmin esille, kuin olin osannut odottaa. Suurin osa yhdeksästä opiskelijasta oli motivoitunut työssä käymiseen rahan takia. Kahden haastateltavan mukaan he olivat joutuneet palauttamaan opintotukea sen tähden, että olivat työskennelleet enemmän kuin olisi ollut sallittua Kansaneläkelaitoksen määräysten mukaan. Tukea suuremmat tulot olivat useimmilla syynä opintojen ohella työssä käymiseen.

Työkokemuksen haastateltavat näkivät olevan aina tärkeää, varsinkin verrattuna siihen, ettei olisi koskaan ollut töissä kouluaikana. Yksikään haastateltavista ei kuitenkaan ensisijaisesti maininnut tätä syytä työskentelemiseen opintojen ohella, vaan taloudelliset vaikuttimet nousivat jälleen vahvemmin esille. Työkokemuksen painottaminen nousi enemmän esille haastattelussa, jossa haastateltava kertoi työskennelleensä useamman vuoden FOREXilla ja saaneensa ylennyksen yrityksen sisällä. Tässä vaiheessa hän uskoi, että työskentelystä FOREXilla opintojen ohella oli ollut suuri hyöty. Tämä jo sen takia, että yrityksen toimitavat olivat tulleet pidemmällä aikavälillä tutuiksi. Kaiken kaikkiaan kaupallisen alan opiskelijat, joita suurin osa työntekijöistä on, olivat haastattelujen perusteella varmoja nykyisen työpaikan hyödyllisyydestä tulevaisuutta ajatellen.

Eräs hyvin korostunut asia haastatteluissa oli työpaikan joustavuus työntekijöiden pyyntöjen mukaan. Koska liikkeessä on aina runsaasti henkilökuntaa paikalla, oli haastateltavien mahdollista mennä esimerkiksi päivällä kouluun ja sen jälkeen mennä tekemään iltavuoro muuttaman tunnin myöhässä. Tämä tietenkin oli mahdollista liikkeen tilanteen sen salliessa. Myös aamuvuorosta haastateltavat olivat silloin tällöin voineet lähteä hiukan aiemmin työpaikan joutaessa.

”Tääl ollaan joustavia vuorojen suhteen ja vuorot on inhimillisiin aikoihin.”

Kokoaikaisilla työntekijöillä on tietenkin tietty kiintiö, joka täytyy täyttää työskentelemällä kuukausittain. Kutsutyöntekijöillä saattoi olla enemmän kyse palkan todellisesta tarpeesta verrattuna koulun projektien palauttamispäivämääriin, kumpi näistä oli milloinkin etusijalla. Tenttipäivämäärät menivät kaikilla opiskelijoilla etusijalle, mutta nämä oli otettu huomioon jo työvuorolistojen tekemisen aikaan eli työvuorotoiveissa.

10.2 Kokemuksia osaamisen vaikutuksesta työkykyyn

Rotaatiomahdollisuuden käyttäminen eli työskentely muissakin liikkeissä kuin omassa nimetyssä liikkeessä oli ollut laajasti käytössä haastateltavilla. Laajalla tässä yhteydessä tarkoitan sitä, että ei ollut yhtäkään työntekijää, joka ei olisi käynyt tekemässä satunnaisia vuoroja muissa pääkaupunkiseudun liikkeissä. Joistakin haastatteluista jäi kuitenkin sellainen käsitys, että laajempikin liikkuvuus kiinnostaisi haastateltavia. Vain muutama haastateltava oli kiinnostunut lähtemään esimerkiksi Ruotsiin työskentelemään, kun taas siellä järjestettävät koulutustapahtumat vaikuttivat kiinnostavan haastateltavia enemmän. Lisäksi pohjoisemmat Suomen liikkeet, kuten Oulu, nousivat yllättäen haastatteluissa esille kiinnostavina rotaatiomahdollisuuksina. Tässä kohtaa kiinnostuneet kuitenkin miettivät ääneen toivoen, että sinne vaihtaminen esimerkiksi viikoksi olisi mahdollisimman hyvin pohjustettu ja tiedossa hyvissä ajoin ennen vaihtoa. Pohjoisemmat FOREX-paikkakunnat nähtiin piristävänä vaihtoehtona ja vaihteluna normaaliin työrutiiniin. Itse työskentelyssä muilla paikkakunnilla haastateltavat eivät nähneet ongelmia, sillä vaadittu osaaminen koettiin selvästi olevan samansisältöistä kuin Helsingissäkin.

Käsiteltäessä työkyvyn tilaa ja parantamista, tuli haastateltavilta joskus yllättäviäkin vastauksia toiveistaan:

”Ei mulle tuu muut mieleen ku et hammaslääkäripalvelut ois kiva saada.”

Nykyiset lääkärikeskuspalvelut koettiin muuten hyviksi, varsinkin niiden osalta, jotka tarvitsivat palveluja käyttöönsä useammin. Lisäksi vapaa-aikana harrastettu liikunta opiskelun ja

työn ohella koettiin työkykyä tukevaksi ja kohentavaksi asiaksi. FOREX oli järjestämässä syksyllä 2011 seuraavan liikuntapäivän työntekijöilleen, josta kommentoitiin seuraavasti:

”Liikuntapäivä, niin se ois mun mielestä ihan hyvä tapa.”

Myyntityö itsessään saatettiin kokea toistavana, johon halusin kysyä tapoja vähentää toistavuutta. Selkein tapa tähän oli ollut tehdä lista, johon oli määritelty jokaiselle työvuorolle omat kiertävät tehtävät.

”Joka työvuorolla on omat tehtävänsä ja ne kiertää päivittäin...jokainen tekee vähän kaikkea.”

Varsinkin vieraiden kielten osaamisen oli monien haastateltavien mielestä tarpeellista ja hyödyllistä FOREXilla työskennellessä. Eri kielten osaaminen nähtiin helpottavana tekijänä asiakaspalvelutilanteissa. Erään haastateltavan sanoin syy kielitaidon tarpeeseen:

”Meil on aika paljon noit MoneyGram’ejä ja kaikkia ulkomaalaisii asiakkaita.”

Kielitaito nähtiin siis työkykyä tukevana asiana. Henkilökohtaista työkykyä parantavana asiana nousi selkeästi esille oman tiimin toimivuus ja tiimiltä saatava tuki. Haastattelujen avulla tuli selväksi, että kiperissä asiakastilanteissa tiimin jäsenten kesken oli olemassa luottamus muiden tiimin jäsenten osaamiseen. Apua koettiin saatavan silloin, kun sitä tarvittiin.

”Jos on hyvä työtiimi, niin silloin töissä on kiva olla ja työt tulee mun mielestä paljon paremmin tehtyäkin.”

10.3 Kokemuksia vaadittavista kompetensseista nyt ja tulevaisuudessa

Valuutanvaihtoyrityksessä työntekijänä toimimisen kannalta edellytettäviä kompetensseja kertyi haastattelujen pohjalta paljon. Koska haastateltavilla oli kysymyksissä paljon mietittävää, pilkoin kompetenssit omiksi alueikseen ja kysyin niitä erikseen heiltä. Pilkoin kompetenssit yksilön tietoihin, taitoihin, kykyihin, arvoihin, kontaktiverkostoihin ja perimmäisiin persoonallisiin piirteisiin. Lisäksi kysyin tarvittavista sosiaalisista kompetensseista. Näistä löytyy lisää kompetensseja käsittelevästä luvusta. Tämän jäsentelyn ansiosta uskon saaneeni kattavampia vastauksia haastatelluilta. Kompetenssien määritelmässä itsessään olisi ollut paljon muistettavaa kokonaisuutena.

Tarvittavista tiedoista kysyttäessä useat haastateltavat kertoivat yleissivistyksen auttavan päivittäisessä työssä. Asiakkaille kerrotaan tarvittaessa matkakohteista, ja omia kokemuksia

maista käytetään asiakaspalveluprosessissa hyödyksi. Opintojen nähtiin olevan myös hyödyksi tietojen osalta, sillä oppilaitoksista oli saatu koulutusta esimerkiksi myyntityöhön. Koulusta saadut tiedot tukivat näin ollen työssä tarvittavia käytännön tietoja. Eräs asia, jota työntekijät uskoivat asiakkaiden heiltä odottavan, oli asiantuntevuus. Sen tähden työssä tarvittavien tietojen tuleekin olla ajantasaisia. Haastatellut kertoivat voivansa seurata talousuutisia työn ohella erilaisista sähköisistä lähteistä, minkä nähtiin tukevan päivittäistä osaamista. Tulevaisuudessa haastatellut pitivät nykyisen työn osalta tiedon ja sen määrän omaksumiskyvyn kasvattamista tärkeänä. Tiedon omaksumiskyky laajentuvien palveluiden hallinnan kannalta nähtiin hyvin tärkeänä haastatteluissa.

Asiakaspalvelutaidot taas olivat eniten esille nouseva taito, jonka haastateltavat vastasivat taitojen osalta. Tekniset taidot taas auttavat myyntitapahtumien läpiviemisessä. Myyntitaidot nähtiin nykyään ja tulevaisuudessa tärkeinä. Tämän lisäksi kielitaito ja sen kehittäminen nähtiin tärkeäksi, sillä ilman sitä ei välttämättä olisi alun perin tullut palkatuksi yritykseen. Ruotsi ja venäjä äidinkielenä nähtiin myös olevan hyödyksi asiakastilanteiden hoitamisen kannalta. Monet työntekijät olivat omatoimisesti hakeutuneet lisäksi kielikursseille, mutta yrityksellä ei näyttänyt olevan varsinaista tukiohjelmaa tämän kompetenssin kehittämiseen. Kaiken kaikkiaan opiskeltujen kielten skaala oli kirjava, sillä työntekijät olivat ennen opiskelleet tai opiskelivat parhaillaan englannin ja ruotsin kielten lisäksi espanjaa, venäjää, italiaa, ranskaa ja portugalia. Lisäksi muutamat haastateltavat olivat opiskelleet joitakin kursseja kiinaa ollessaan opiskelijavaihdossa. Haastattelujen tekohetkellä suosituimmat ylimääräiset kielet vaikuttivat olevan espanja ja venäjä.

Kyky lukea asiakasta ja tämän tarpeita nousi yhdeksi mainituksi kompetenssiksi, joka oli hyödyllinen työssä:

”Osaa lukea asiakasta, hänen eleitään, sitten osaa kysyä oikeat kysymykset häneltä...”

Tilannetaju kaiken kaikkiaan asiakaspalvelutilanteessa nousi hyvin esille haastatteluissa. Lisäksi kyky säilyttää palvelualttius oli itsellä henkilökohtaisesti millainen päivä tahansa nähtiin olevan olennainen osa asiakaspalvelutilanteen hoitamista.

Yksilön arvoista kysyttäessä vastaukset olivat hyvin samankaltaisia kaikilla haastatelluilla. Sanalla sanottuna vastauksia olivat muun muassa:

”Reiluus.” ”Rehellisyys.”

Yksilön arvojen osalta myös oma-aloitteisuus ja vastuunottaminen nähtiin tärkeinä piirteinä työntekijöiden arvomaailmassa. Nämä olivat tärkeitä haastateltujen mielestä asiakaspalvelun kannalta, mutta myös tiimin sisäisen toiminnan kannalta.

Kontaktiverkostot haastatellut uskoivat yrityksen jo rakentaneen valmiiksi, eli erityisiä kontaktiverkostoja ei nähty tarpeellisiksi työnteon kannalta. Yrityksellä on jo valmiiksi rakennetut verkostot yhteiskumppaneihinsa, ja näiden sisäisten verkostojen kautta työntekijöiden on mahdollista suorittaa työnsä.

Haastateltavien vastaukset tarvittavista persoonallisista piirteistä alalla olivat myös hyvin yhdenmukaisia. Sekä asiakaspalvelutyö että tiimin kanssa työskentely huomioiden haastateltavat vastasivat näillä sanoin olemassa oleviin ja alalla tavoiteltaviin persoonallisiin piirteisiin:

”Luotettavuus.” ”Positiivisuus.” ”Pirteys.” ”Joustavuus.” ”Toisten huomioiminen.”

Kokonaisuudessa omat aiemmat kokemukset opiskellessa ja työssä olivat vaikuttaneet positiivisella tavalla omaan osaamiseen.

”Osaaminen on tullut kokemuksen kautta, oon ollu monta vuotta työssä (FOREXilla).”

Myös tiedon kartuttaminen omien kokemusten kautta oli haastateltujen mielestä hyväksi työssä.

”Hirveen hyvä jos ite matkustaa. Et sul tulee kokemuksen kautta tietoa.”

Tällä tarkoitettiin lähinnä sitä, että osasi neuvoa omien kokemusten pohjalta asiakkaita eli antaa heille matkakohdevinkkejä ja suosituksia valuutan ja nähtävyyksien suhteen.

11 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

On tärkeää, ettei opinnäytetyön tekijä manipuloi haastateltavia vastaamaan toivomallaan tavalla tai vääristele heidän sanomisiaan. Erityisen tarkka tulee olla tämän kaltaisessa tilanteessa, jossa tutkimuksen kirjoittaja työskentelee tutkittavalle yritykselle. Kirjoittajana en ole kuitenkaan kokenut asemaani kiusalliseksi, sillä tutkimukseen vastanneet henkilöstön jäsenet ja heidän mielipiteensä identifioitiin haastattelutilanteessa pelkästään iän ja sukupuolen perusteella, eikä osallistuneen henkilön nimellä. Näin en juuri ole joutunut varomaan,

millä tavoin esitän joitakin tiettyjä vastauksia. Haastateltavan täytyy pystyä luottamaan siihen, että annetut tiedot pysyvät luottamuksellisina. (Hirsjärvi & Hurme 2006.)

Lisäksi on muistettava, että opiskelun ja työn yhdistäminen on varsin yleistä, ja tässä opin-
näytetyössä esiintyvät aihepiirit, kuten työkyky ja osaamisen vaikutus siihen ovat yleismaail-
mallisia aihepiirejä ja FOREX toimii tässä opinnäytetyössä esimerkkiyrityksenä. Näin ollen
opinnäytetyö ei itsessään käsittele arkaluontoisia henkilöstöasioita. Kompetenssit, joista työs-
sä kirjoitetaan ja joita käydään läpi, ovat varmasti näin ollen myös laajasti yleistettävissä
useimpiin Pohjoismaisilla markkinoilla toimiviin valuutanvaihtoyrityksiin.

Laadullisen tutkimuksen perusvaatimus on, että tutkijalla on tarpeeksi aikaa toteuttaa tutki-
mus (Tuomi & Sarajärvi 2002). Laadullisen tutkimuksen luotettavuus kasvaa, mitä tarkemmin
tutkija kuvailee tutkimuksen toteutusprosessia. Aineiston tuottamisen vaiheet olisi kuvattava
tarkasti ja totuudenmukaisesti. Haastattelu - ja havainnointitutkimuksissa tulee kuvata paik-
koja ja olosuhteita, joissa aineiston keruu on tapahtunut. Muita mainittavia asioita ovat esi-
merkiksi haastattelujen kestot, mahdolliset häiriötekijät haastatteluissa, virhetulkintojen
mahdollisuus haastattelussa ja tutkijan oma itsearviointi haastattelutilanteesta. Tarkkuutta
vaaditaan myös tulosten tulkitsemisessa. Lukijalle on kerrottava, millä perusteella tutkija on
päätenyt päätelmiinsä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231-233.)

12 Johtopäätökset ja pohdinta

Haastattelukysymysten laatiminen tätä työtä ajatellen oli mahdollista varsinaisen teoriaosion
kirjoittamisen jälkeen, jolloin työn aihepiirit olivat selvät. Työn haastatteluosuus kattaa ai-
hepiireiltään työkyvyn, osaamisen vaikutuksen siihen ja työssä käytettävät ja tarvittavat
kompetenssit. Näitä kaikkia tarkasteltiin työn ja opiskelun yhteen liittämisen kautta. Aiheet
liittyvät läheisesti toisiinsa, jolloin kysymysten muotoilu ja rajaaminen oli haastavaa selvitet-
täessä tiettyä aihepiiriä. Oma huomioni kiinnittyi pian kysymyksiä esittäessä ja niiden pohjal-
ta tulleiden vastausten tarkastelun myötä tiettyyn esiintyvään toistoon, jota oli sekä kysy-
myksissä että vastauksissa. Saattoi olla, että ensimmäisellä vastauksella haastateltava ei
maininnut jotakin tiettyä, joskus olennaista, aluetta. Kuitenkin, kun samaa aihepiiriä käsitel-
tiin hiukan toisesta näkökulmasta, saatiin työn kannalta olennaisia tekijöitä esille. Tietyn kal-
tainen toisto oli siis hyväksi saatujen vastausten kattavuudelle. Lisäksi joistakin vastauksista
huomasi, että mitä kauemmin työntekijä oli työskennellyt yritykselle, sitä vähemmän tämä
kiinnitti huomiota joihinkin työn peruspiirteisiin haastattelussa. Saattaa olla myös mahdollis-
ta, etteivät tietyt asiat tule haastattelutilanteesta mieleen, tai että yrityskuvaa käsittelee
ajatuksissaan niin laajalti, että on hankala hahmottaa sitä oman työn pohjalta.

Haastateltavien vastausten pohjalta saattoi havaita tietyn kaltaisen jakauman työmaailmassa. Vaikutti siltä, että ammattikorkeakoulutaustaiset opiskelijat priorisoisivat työpaikan tarpeita ja yliopistotaustaiset opiskelijat priorisoisivat opintoja puheissaan. Tämä ei tietenkään päde jokaiseen haastateltuun koulutuksen perusteella. Kukaan opiskelijoista ei jäänyt tenteistä pois, mutta AMK-taustaiset opiskelijat olivat saattaneet jättää luentoja töiden takia väliin. Ammattikorkeakouluissa saatetaan tuoda työelämä erilaisten projektien kautta lähemmäs opiskelijaa. Yksilön omat arvostukset vaikuttavat varmasti paljon siihen, kummalle asialle antaa enemmän painoarvoa elämän eri vaiheissa. Lisäksi opintojen nykyinen vaihe saattaa vaikuttaa tähän. Yliopistotason ja kauppakorkeakoulun haastatellut opiskelijat olivat haastatteluhetkellä 4.-6. vuotta opiskelemassa. Ammattikorkeakouluopiskelijat taas olivat keskimäärin kolmannen vuoden opiskelijoita, eli hiukan lähempänä valmistumista. Tämä saattaa vaikuttaa tässä tapauksessa työelämälähtöisyyteen. Työkokemus kaiken kaikkiaan opiskellessa vaikutti olevan monelle haastateltavalle tärkeää työllistymisen kannalta tulevaisuudessa.

Kaiken kaikkiaan työntekijät vaikuttivat uskovan, että tulevaisuudessa yrityksen tuoteskaala saattaa laajentua. Tästä riippumatta heidän käsityksensä vaikutti olevan se, että yrityksen pääpaino tulevaisuudessa tulee olemaan edelleen valuutanvaihdossa. Uusien tuotteiden ottaminen nykyisten tuotteiden joukkoon vaikutti olevan haastattelujen pohjalta tervetullut asia, sillä opiskelevat työntekijät ovat tottuneet käsittelemään uutta tietoa ja oppimaan uutta. Opiskelevat työntekijät vaikuttivat olevan sopeutumis- ja muuntautumiskykyisiä ja valmiita ottamaan uusia haasteita vastaan. Kompetenssien kasvattaminen yrityksen avustamana vaikutti olevan toivottu asia, jota yrityksen henkilöstöpuolen toivottiin vievän eteenpäin.

Lähteet

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.
- Hulkko, L. 2009. Opiskelijoiden työnteossa on sukupuolieroja. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 1/2009. Helsinki: Multiprint.
- Hussi, T. & Ahonen, G. 2007. Business-oriented maintenance of work ability. Reports 2007:17. Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health.
- Järvisalo, J., Räsänen, K., Pirttilä, I., Immonen, S. & Saloniemi, A. 2001. Tyky-toiminta yhteiskuntapoliittisena ohjelmana. Työkyvyn ylläpidon tutkimus ja arviointi. Raportti 4. Helsinki: Edita.
- Kauhanen, J. 1996. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 5. painos. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. painos. Helsinki: WSOY.
- Keinänen, P. 2007. Nuoret matkalla työelämään. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 3/2007. Helsinki: Multiprint.
- Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. 2. painos. Helsinki: Finanssi- ja vakuutus kustannus Finva.
- Laamanen, T., Kamensky, M., Kivilahti, T., Kosonen, P., Laine, K. & Lindell, M. 2005. Strategisen johtamisen käsitteet - englanniksi ja suomeksi. Helsinki: WSOYPro.
- Lindberg, M. 2009. Tiedepolitiikka 2/09. Opiskeluajat ja siirtyminen korkeakoulutuksesta työelämään: vertailevan tutkimuksen tarjoamia näkökulmia politiikkakeskusteluihin ja tutkimukseen. Helsinki: Edistysellinen tiedeliitto.
- Luecke Richard 2006. Harvard Business Essentials. Performance Management: measure and improve the effectiveness of your employees. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Lumijärvi, I. & Ratilainen, K. 2004. Miten mitata henkilöstöä strategisena voimavarana? Tutkimus Tampereen kaupungin strategisen henkilöstömittariston kehittämistyöstä. Tampere: Tampereen yliopisto.
- McShane, S. & Travaglione, T. 2007. Organisational Behaviour on the Pacific Rim. 2. painos. Australia: McGraw-Hill Australia.
- Melasniemi-Uutela, H. 2007. Osa-aikatyö - vapaaehtoista vai pakkoa? Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 3/2007. Helsinki: Multiprint.
- Moilanen, L. & Varis, L. 2001. Omat tavoitteet työvireen tukena. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.
- Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen: kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Saari, M. 2010. Miljoona muuttoa vuodessa. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 3/2010. Helsinki: Multiprint.

Sydänmaanlakka, P. 2003. Älykäs organisaatio. Tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. 6. painos. Helsinki: Kauppakaari.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työterveyslaitos, Eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarinen 1995. Hyvä työkyky. Työkyvyn ylläpidon malleja ja keinoja. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työturvallisuuskeskus, 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Ylitalo, M. 2009. Nuorten kotitalouksien asema kulutuksessa. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 1/2009. Helsinki: Multiprint.

Sähköiset lähteet

Changegroup 2011. Viitattu 20.6.2011. <http://www.changegroup.com/>

FOREX Bank 2011. Viitattu 14.6.2011. <http://www.forex.fi/>

Helsingin Sanomat 2011. Helsingin yliopistossa valtaosa yhdistää opiskelun ja työnteon. Viitattu 26.4.2011.
[http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Helsingin+yliopistossa+valtaosa+yhdist%C3%A4%](http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Helsingin+yliopistossa+valtaosa+yhdist%C3%A4%20opiskelun+ja+tyonteon)

Kajaanin AMK 2011. Opinnäytetyö Tukimateriaali. Tulostettu 26.8.2011.
<http://193.122.14/Opari/ontTukiLaadullTeemoittelu.aspx>

Lehto, A.-M. 2011. Tilastokeskus. Arvoa nuorten työvoimalle. Viitattu 26.5.2011.
http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_002.html?tulosta

Myskylä, P. 2006. Tilastokeskus. Opiskelijat ovat myllertäneet työmarkkinat. Viitattu 26.5.2011. http://stat.fi/tup/tietotrendit/tt_05_06_opiskelijat.html?tulosta

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> Viitattu 13.8.2011.

Tavex 2011. Viitattu 20.6.2011. <http://www.tavex.fi/>

Julkaisemattomat lähteet

FOREX henkilöstö 2011. Henkilöstön haastattelut. 31.7.2011. 1.8.2011. 5.8.2011. 7.8.2011. 10.8.2011. 16.8.2011. 21.8.2011. 23.8.2011. 28.8.2011. FOREX Stockmann. Helsinki.

FOREX Stockmann henkilöstökansio 2011.

FOREX Intranet 2011. <http://forexintranet/>

Kuvat

Kuva 1: Yksilön pätevyys. (Kauhanen, J. 2006.).....	32
---	----

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset FOREX

Ikä?

Sukupuoli?

Opiskelu/kouluttautuminen

- Opiskeletko parhaillaan? Mitä? Monettako vuotta?
- Oppilaitos?
- Jos olet hiljattain valmistunut, kerrotko milloin ja kauan opinnot kestivät?
- Tutkintonimike valmistumisen jälkeen?
- Onko sinulla jatko-opiskelusuunnitelmia, millaisia?
- Kuinka monessa työpaikassa olet työskennellyt nykyisten opintojen ohella?
- Millä tavoin nykyinen työsi sopii opiskelijalle?
- Millä tavoin koet työskentelyn vaikuttavan opintojesi edistymiseen?
- Kuinka usein olet joutunut muuttamaan työvuoroja opintojen takia/toisinpäin? Ajattel-
len opiskeluaikaa esim. viikon/kuukauden aikana? (ei koske kesälomaa)
- Aikataulutatko tehtävien eräpäivien mukaan työvuorojasi? Onko sinulla järjestelmälli-
nen suunnitelma tehtävien ja työvuorojen hoitamiselle?
- Tuletko toimeen rahallisesti, ottaen huomioon että opiskelet työn ohella? Minkälaisia
vaihteluita tässä saattaa olla kuukausien välillä? Oletko oikeutettu opintotukeen?

Työ FOREXissa

Työkyvyn määritelmä Työturvallisuuskeskuksen (2010) mukaan on ”työntekijän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja ammattitaidon muodostama kokonaisuus suhteessa työn vaatimuksiin.” (Työturvallisuuskeskus TTK, 2010.)

- Oletko vakituinen vai kutsutyöntekijä? Kuinka kauan olet työskennellyt FOREXilla?
- Miten olet tullut alun perin FOREXille töihin?
- Mikä on päällimmäinen syy työssä käymiseen opintojen ohella?
- Millä tavoin uskot työkokemuksesta opiskellessa olevan sinulle hyötyä?
- Millaiset painoarvot työllä, opiskelulla ja muulla yksityiselämällä on elämässäsi? Mil-
laisia painoarvoja annat näille alueille?
- Mitä mieltä olet rotaatiomahdollisuudesta FOREXin palveluksessa?
- Millä tavoin rotaatiomahdollisuus vaikuttaa opiskeluusi ja muuhun ajankäyttöösi?

- Millä tavoin FOREX työnantajana tukee työkykyä säilymistä ja parantamista? Millä tavoin yritys voisi tukea työkykyä pysyvyyttä jatkossa?
- Saatko tarpeeksi usein toivomasi työvuorot? Kuinka hyvin koet opintojen ja työn loimitautuvan yhteen?
- Onko töitä tarpeeksi/liian paljon/liian vähän? Vaikuttaako kesäloma lisävuorojen saamiseen jotenkin?
- Kuinka hyvin olet saanut sovittua työpaikan kanssa mahdollisten menojesi mukaiset työvuorot? Kuinka paljon esimerkiksi tavallista lyhyemmistä vuoroista on ollut sinulle aidosti hyötyä?
- Asettavatko FOREXin myyntitavoitteet paineita sinulle työssäsi? Millä tavoin?
- Millä tavoin työnantaja voisi vähentää työn toistavuutta?
- Jos haluat laajentaa työnkuvaa, millä tavoin?
- Mitkä ajat ovat kausiluontoisessa työssä parasta? Millä tavoin koet sesonkiajat ja onko jokin tietty aika vuodesta mieleisin työn kannalta?
- Millä tavoin tauotat työpäivää ja onko taukoja tarpeeksi?
- Onko valuuttamyyjän työn ohella jokin muu osa-alue, mikä kiinnostaisi sinua FOREXillä työskennellessä?
- Seuraatko valuuttamarkkinoiden kehitystä omalla ajallasi ja jääkö siihen aikaa?
- Mikä kannustaa sinua henkilökohtaisesti tuloksenteekoon tiimissä?
- Vaikuttaako tiimityöskentely jollakin tavalla omaan työkykyysi kokonaisuudessaan?
- Millä tavoin koet jaksavasi työn ja opiskeluiden yhteiskuormituksen elämässäsi? (Henkinen ja fyysinen jaksaminen)
- Mitkä ovat työsi haasteellisimmat osa-alueet?
- Työtä ja opiskelua tukevat asiat vapaa-ajallasi?

Menneisyys:

- Oletko muuttanut Helsinkiin tai sitä lähelle työn/opintojen takia?
- Mitä kieliä olet opiskellut tai opiskelet parhaillaan?

Kokemukset opiskellessa tai työssä ulkomailla:

- Millaista työtä olet tehnyt? Tai opintoja/tutkintoja suorittanut?
- Millaisia uraasi ajatellen positiivisia tai negatiivisia kokemuksia sait ulkomailla? Minkälaista hyötyä kokemuksista on ollut nykyisen työpaikan saamisessa?

Nykyhetki:

- Millä tavoin osaaminen vaikuttaa omaan työkykyysi? Mieti erilaisia osaamiasi asioita työssä.
- Millä tavoin pystyt säilyttämään ammatillisen osaamisen työssä? Varsinkin, jos työvuo-
rojen välillä on pitkiä aikoja?

Kompetenssit: Yksilötason kompetenssit pitävät Sydänmaanlakan (2003) mukaan sisällään yksilön tiedot, taidot, asenteet, kontaktiverkostot ja kokemukset. Yleisemmin määriteltynä yksilön osaaminen eli kompetenssi sisältää kyvyn ja halun suoriutua hyvin annetusta tehtävästä. Kompetenssien konsepti kattaa sisällään taidot (skills), tiedon (knowledge), kyvyt (aptitudes), arvot (values), tahtotilan saavuttaa jotakin (drive) sekä muut perimmäiset persoonalliset piirteet (personal characteristics) jotka johtavat ylempään suorituskyykyyn ja aikaansaannoksiin. Kompetenssi tarkoittaa yksilön kykyä ja valmiuksia selvitä työn vaatimuksista. (McShane, Travaglione 2006, 37, 84, 185.)

- Millaisia kompetensseja tarvitset työssäsi nykyään? (yllämainitut)
- Minkälaisia sosiaalisia kompetensseja työssäsi tarvitaan? Otetaan huomioon tiimityö.
- Millä tavoin yritys kannustaa kompetenssien kasvattamiseen nykyisin?
- Millä tavoin pystyisit itse kasvattamaan omaa kykyä selviytyä työn vaatimuksista? Jos ei tarvetta, millä tavoin tulevaan yrityskulttuuriin voi valmentautua?
- Millaisia kompetensseja uskot FOREXin henkilöstön tarvitsevan tulevaisuudessa? Miten näihin tavoitteisiin voitaisiin päästä?

Tulevaisuus:

- Onko asiakaspalvelutyö itsessään myös tulevaisuudessa työn sisältöä? Jokin muu, mikä?
- Näetkö itsesi työskentelemässä pankkisektorilla tulevaisuudessa?
- Kuinka mahdollista on, että suuntaisit tulevaisuudessa ulkomaille työmarkkinoille?